Commission des services juridiques

38e Rapport annuel de gestion
2009-2010

L'aide juridique, un réseau au service des gens

38e Rapport annuel de gestion 2009-2010

L'aide juridique,
un réseau
au service des gens

Commission des services juridiques

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN : 978-2-550-59427-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-59428-4 (PDF)
ISSN-0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table **des** matières

Section 1

La présentation du rapport 5

Section 2

Le message du président 6

Section 3

La déclaration du président 8

Section 4

La présentation de la Commission des services juridiques 9

4.1 La mission 9

4.2 Les valeurs 9

4.3 La vision 9

4.4 Les mandats 9

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 10

Section 5

Le contexte 18

Section 6

Les faits saillants et le rayonnement 19

6.1 Les faits saillants 19

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 20

Section 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 21

Section 8

Le Plan stratégique 2009-2013 et les orientations et objectifs 2009-2010 22

Section 9

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 33

Section 10

Les autres résultats 37

10.1 Le Comité de révision 37

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée 40

10.3 Le Service des communications 43

10.4 Le Service de garde téléphonique et le Service de comparution téléphonique 43

10.5 Le Service de recherche 44

10.6 La réciprocité 45

10.7 Le prix Robert-Sauvé 45

Section 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives 46

11.1 L'accès à l'information 46

11.2 La protection des renseignements personnels 46

11.3 La Politique linguistique 46

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 47

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 47

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 47

11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 47

Section 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle 48

12.1 Les statistiques 48

12.2 Le profil de la clientèle 59

Section 13

Les ressources 62

13.1 Les ressources humaines 62

13.2 Les ressources financières 63

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2010 64

Section 14

Les orientations et les objectifs 2010-2011 86

Section 15

ANNEXES 90

Annexe 1 La Déclaration de services aux citoyens 90

Annexe 2 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 94

Annexe 3 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010 99

Annexe 4 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2010 100

La présentation **du** rapport

Le 15 septembre 2010

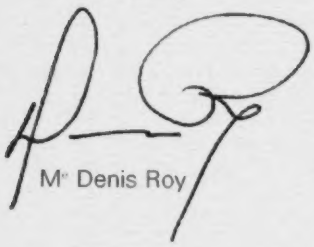
M[e] Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14), le trente-huitième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2010. Nos états financiers consolidés dûment vérifiés font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M[e] Denis Roy

Le message **du** président

Section 2

Cher lecteur,
Chère lectrice,

J'ai le plaisir de vous présenter le 38e rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques, l'organisme responsable de l'application de la *Loi sur l'aide juridique* au Québec.

En août 2009, j'ai entamé avec enthousiasme un second mandat au poste de président de la Commission des services juridiques. Depuis 2004, j'estime avoir l'opportunité de diriger l'un des meilleurs régimes d'aide juridique au monde, tant pour l'étendue de sa couverture que pour son rendement. Je profite de l'occasion pour saluer le dévouement et le professionnalisme des gestionnaires et du personnel de tout le réseau et pour les remercier de leur appui.

Ce rapport présente la première reddition de compte du Plan stratégique 2009-2013 adopté l'an dernier ainsi qu'une section complète consacrée aux gestes environnementaux posés par le réseau de l'aide juridique conformément au Plan d'action de développement durable 2009-2013.

La Commission des services juridiques a amélioré la qualité et la quantité de l'information diffusée sur son site Internet. En plus de se conformer au règlement adopté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), la Commission a mis en ligne les textes annotés de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement. Ce sont des références incontournables en matière d'admissibilité à l'aide juridique.

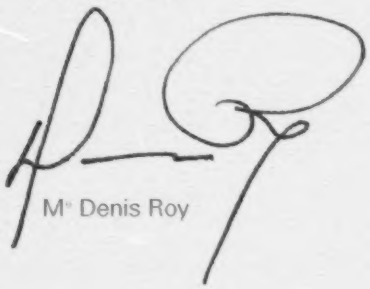
Au cours de l'année financière visée par le présent rapport, les gestionnaires du réseau de l'aide juridique et l'ensemble des syndicats des avocats en sont venus à une entente afin de renouveler leurs conventions collectives. Les négociations pour le renouvellement des conventions collectives avec les employés syndiqués ont débuté et les travaux portant sur l'équité salariale en sont maintenant à la phase finale.

En raison de l'imminence de nombreux départs à la retraite, la gestion des ressources humaines constituera un enjeu incontournable dans les années à venir. Le réseau de l'aide juridique travaillera à recruter, à former et à retenir son personnel afin de maintenir la qualité et la fiabilité des services offerts à la clientèle.

Par ailleurs, nous avons aussi concrétisé un projet qui a fait l'objet de discussions entre la Commission et le ministère de la Justice pendant plusieurs mois. Ces travaux ont permis à la ministre de la Justice de faire adopter par l'Assemblée nationale la *Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques*. La *Loi sur l'aide juridique* sera dorénavant intitulée *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Lors de son entrée en vigueur, cette loi comportera un chapitre permettant à la Commission et aux centres communautaires juridiques d'offrir certains services qui ne relèvent pas des services d'aide juridique tels que nous les connaissons. La mission de la Commission des services juridiques s'en trouvera élargie et la loi lui permettra d'encadrer les services juridiques offerts aux accusés impliqués dans certains procès longs et complexes et aux personnes bénéficiant d'une ordonnance prise en vertu du *Code criminel*. Il s'agit d'un défi de taille qui, j'en suis convaincu, sera relevé avec la même rigueur dont a toujours fait preuve l'ensemble du réseau de l'aide juridique.

Je conclus en vous invitant à consulter notre rapport annuel pour en savoir davantage sur le réseau de l'aide juridique et ses réalisations lors de l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2010. Ce rapport est également disponible sur le site de la Commission : www.csj.qc.ca.

Le président,



M[e] Denis Roy

3. La déclaration **du** président

Section 3

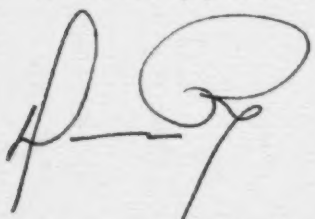
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, la vision, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 15 septembre 2010

4. La présentation **de la** Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi, sanctionnée en 1972, a été modifiée en profondeur en 1996.

La Commission veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 Les mandats

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la *Loi sur l'aide juridique*.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle ou pénale est disponible à tout moment pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission assure le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux.

Enfin, la Commission doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Section 4

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2010

M^e Denis Roy, président

M^e Pierre Allen, Trois-Rivières

M^e Rachel Caissy, Maria

M^e Janick Perreault, Montréal

M^e Isabelle Simard, Saguenay

M. Jean-Paul Bergeron
délégué du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M^e Lucie Dufresne, vice-présidente

M. Gilles Baril, Duparquet

M^me Nathalie Cloutier, Montmagny

M^e Benoît Roberge, Sainte-Anne-des-Lacs

M. Yvon Routhier, délégué du sous-ministre de la Justice

Le Comité administratif

Le Comité administratif est composé de cinq membres, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées de vérification interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité de vérification. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec madame Johanne Fortier de la firme de comptables agréés Mazars Harel Drouin, vérificateur externe de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le Comité administratif a, dans ce cadre, admis une personne à l'aide juridique.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2010

Me Denis Roy, président

Me Lucie Dufresne, vice-présidente

M. Gilles Baril, commissaire

Me Benoît Roberge, commissaire

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. En cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des applications nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels (infrastructure du réseau) et logiciels.

Enfin, ce service assure la sécurité informatique. Il assiste et forme les utilisateurs de la Commission et des centres régionaux quant à l'utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met à jour certaines publications juridiques spécialisées.

Il participe aussi à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

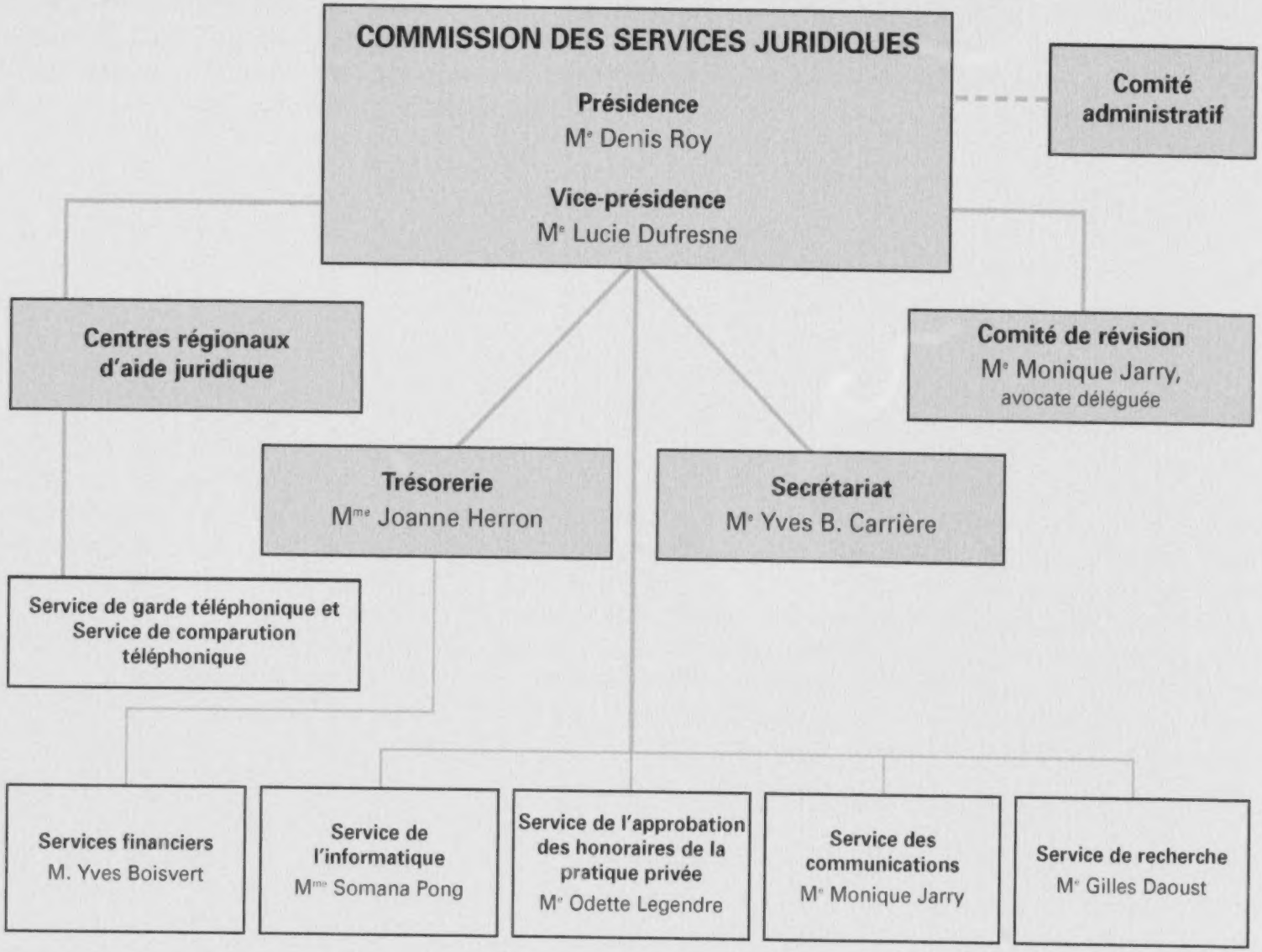
Le Service de garde téléphonique

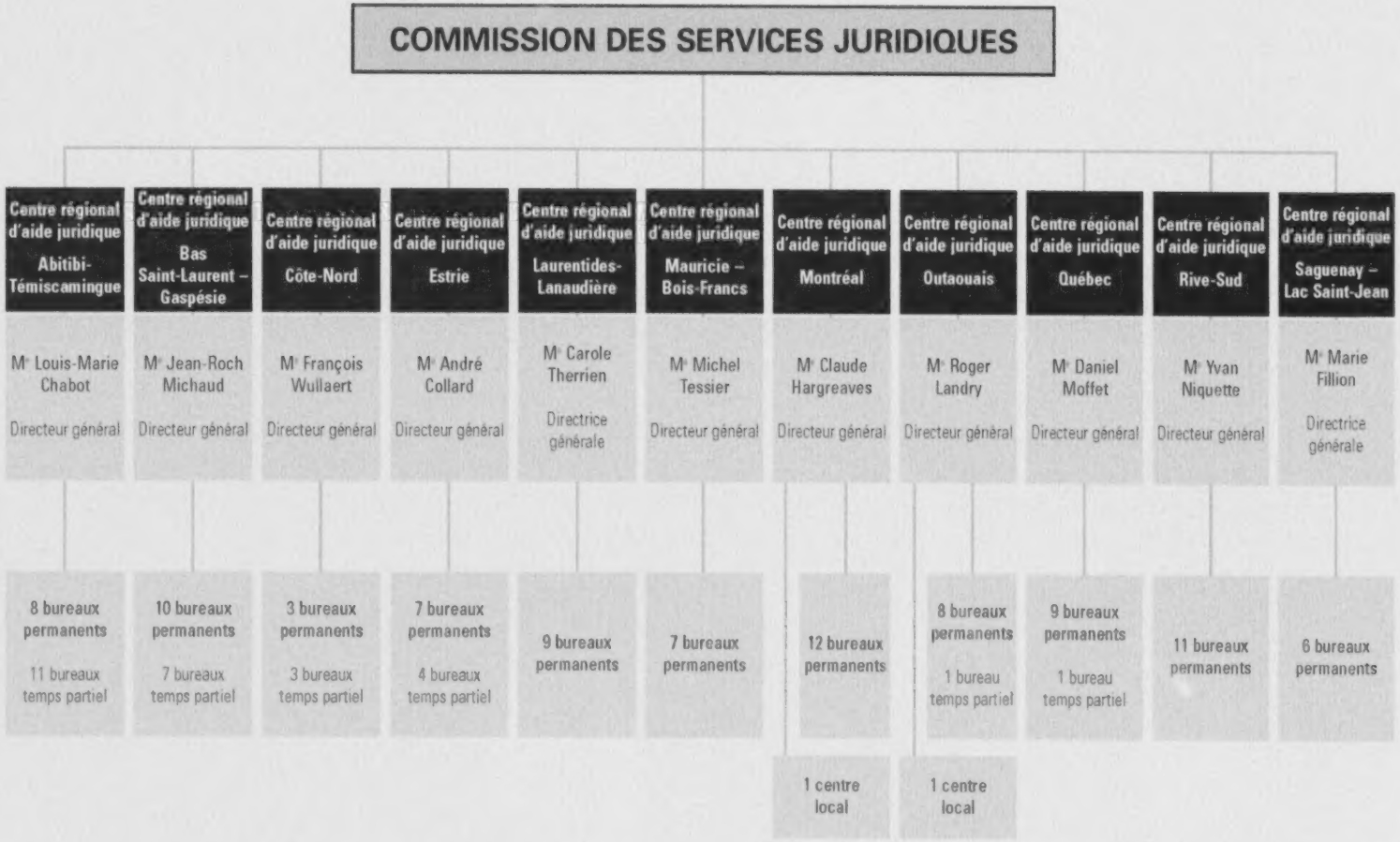
Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre régional de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

Le Service de comparution téléphonique

La Commission a confié au Centre régional de la Rive-Sud la gestion du Service de comparution téléphonique qui assure pendant les jours fériés et les fins de semaine le service d'avocats pour répondre aux demandes des personnes détenues qui doivent comparaître devant un magistrat.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Lucie Dufresne
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Comité de révision
Me Monique Jarry,
avocate déléguée
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat
Me Yves B. Carrière
Service de garde téléphonique et Service de comparution téléphonique
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée
Me Odette Legendre
Service des communications
Me Monique Jarry
Service de recherche
Me Gilles Daoust


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Louis-Marie Chabot
Directeur général
8 bureaux permanents
11 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent – Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
7 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me André Collard
Directeur général
7 bureaux permanents
4 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Carole Therrien
Directrice générale
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Claude Hargreaves
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
8 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
9 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Yvan Niquette
Directeur général
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Saguenay – Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale
6 bureaux permanents

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique (deux centres locaux ont été accrédités, à savoir la Clinique juridique populaire de Hull et les Services juridiques communautaires de Pointe St-Charles et Petite Bourgogne à Montréal);
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2010, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Sylvain Blais, président
M[me] Mireille Bourque
M[e] Renée Dussault
M[me] Linda Grégoire
M[me] Gaétane Petit
M[e] Michel Rolland
M[e] Louis-Marie Chabot, directeur général
M[e] Louis-Charles Bélanger
M[e] Denise Descôteaux
M[e] Nathalie Gingras
M[me] Julie Mowatt
M. André Robitaille

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent – Gaspésie

M[e] Madone Minville, présidente
M[me] Micheline Brière
M. André Chouinard
M. Christian Cyr
M. Gervais Marcoux
M. Claude Poirier
M[e] Jean-Roch Michaud, directeur général
M[e] Marie-France Bergeron
M[e] Pierre J. Cadieux
M[e] Isabel Côté
M[me] Éliane D'Anjou
M. Richard Marin
M. Louis-Philippe Ste-Croix

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M[e] Victor St-Onge, président
M. Gino Boucher
M. Jacques Landry
M. Jean-Marie Picard
M[e] Laurent St-Pierre
M[e] François Wullaert, directeur général
M[e] Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M[me] Thérèse Laplante
M[me] Darlene Roberts Rowsell

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M. André Chartier
M[e] François Chouinard
M[me] Andrée Duquette
M[me] Louise Lemieux
M[e] Daniel Proulx
M[e] Renée Roy
M[e] André Collard, directeur général
M[me] Monique Choquette-Habel
M. Charles Coulombe
M[e] André Fournier
M. Albert Ouellet
M. Yvon Roberge
M[me] Liette Tessier-Allard

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M[e] Jocelyn Roy, président
M[e] Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. Serge Forget
M. André Mayer
M[e] André Théoret
M[e] Carole Therrien, directrice générale
M[e] Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M[e] Mélanie Fleurant
M. Jean-Yves Giguère
M[e] Mélanie St-Onge

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs

M^me^ Nicole Simmoneau, présidente
M^me^ Rollande Barabé-Cloutier
M^e^ Pierre Bordeleau
M^e^ Jean-François Lacoursière
M^e^ Marie Paillé
M^e^ Michel Tessier, directeur général
M^me^ Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
M^me^ Sylvie Gervais
M^me^ Isabelle Lessard
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^e^ Nicole Parent, présidente
M^e^ Roger Dominguez
M^e^ Jacques Forgues
M. Pierre Gendron
M^e^ Danièle Roy
M. Jean Valiquette
M^e^ Claude Hargreaves, directeur général
M^e^ Claudie Bélanger
M^e^ Monique Dupuis
M^me^ Arlène Gaudreault
M^me^ Diane Hénuset-Déom
M^me^ Huguette St-Louis

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M. Gérard Desjardins, président
M^me^ Sophie Beaudoin
M^e^ Jade Boucher
M^me^ Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
M. Alain Tremblay
M^e^ Roger Landry, directeur général
M^me^ Cécile Barrière
M^e^ Charles Belleau
M^e^ Natacha Bouffard
M^e^ Guy Gosselin
M^me^ Danielle Lecavalier
D^r^ James Williamson

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^me^ Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M^me^ Francine Desbiens
M. Jean Drolet
M. Henri Ouellet
M^e^ Martin Roy
M^e^ Daniel Moffet, directeur général
M^e^ Eric Bouchard
M^me^ Nicole Dion
M^e^ Maurice Dussault
M^e^ Marie-Claude Parent
M. François Tremblay

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M^e^ Jacques Sylvestre, président
M^e^ Danielle Deland
M^e^ Marie-André Hotte
M. Luc Lalonde
M^me^ Sylvie Lavigueur
M^e^ Micheline Montpetit
M^e^ Yvan Niquette, directeur général
M^me^ Stella Brochu
M^e^ Monique Fortier
M^e^ Ginette Laflamme
M^me^ Marie-Sophie Lamothe
M. Gilles Mailloux

Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean

M^e^ Sylvain Truchon, président
M^e^ Céline Claveau
M. Denis Daigle
M^me^ Guylaine Gauthier
M. Guy Perron
M^me^ Nancy St-Gelais
M^e^ Marie Fillion, directrice générale
M. Normand Boivin
M. Bruno Côté
M^e^ David Duchesne
M^e^ Carmen Harvey
M. Doris Riverin
M. Pierre Tremblay

5. **Le** contexte

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2010, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Les avocats de la pratique privée, les notaires et les avocats permanents se partagent les 227 216 demandes d'aide juridique acceptées durant l'exercice financier 2009-2010 dans une proportion à peu près équivalente.

Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique

La Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile et les représentants du Contrôleur des finances sélectionnent les demandes en matière criminelle et pénale parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification se fait selon les conditions prévues par l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

Pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique, il ressort que la direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement.

6. Les faits saillants **et le** rayonnement

6.1 Les faits saillants

Les décisions marquantes des commissaires

Les commissaires ont adopté le troisième Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action couvre les années financières 2010 à 2012. La Commission des services juridiques collabore avec les centres régionaux afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits.

Les commissaires ont aussi adopté, au cours du mois de janvier 2010, le Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications pour l'année financière 2010-2011. On y retrouve l'engagement de la Commission des services juridiques à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

La cinquième année de la hausse des seuils d'admissibilité

Le 1er janvier 2010, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été augmentés pour la cinquième année consécutive à la suite de l'adoption du *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* édicté par le décret 1277-2005 du 21 décembre 2005. Il s'agit de la dernière des cinq hausses annuelles prévues à ce règlement.

Le règlement prévoit aussi que, chaque année, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique sont indexés selon le taux d'augmentation des prestations du Programme de solidarité sociale accordées aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

Hausse de la demande d'aide juridique

L'année 2009-2010 marque une hausse de la demande d'aide juridique. Au cours de la dernière année financière, la demande s'est accrue de 1,5 % et la part de la demande acceptée par les avocats salariés de l'aide juridique s'est maintenue au même niveau que l'an dernier. Ces résultats tendent à démontrer que les efforts faits par le réseau de l'aide juridique pour maintenir l'équilibre de la mixité du régime portent leurs fruits.

Campagne d'information

Le Service des communications, en collaboration avec le Comité des communications, a préparé un aide-mémoire et une campagne d'information ayant pour thème *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »* Cet aide-mémoire vise à mieux faire connaître le régime d'aide juridique aux personnes potentiellement admissibles. Lancé dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice, il est disponible dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission.

L'attribution du prix Robert-Sauvé

Le prix Robert-Sauvé 2009, volet grand public, a été décerné à l'Abbé Yves Marcil pour la création d'une vingtaine de groupes et de services communautaires pour venir en aide aux personnes touchées par la pauvreté. Le volet réseau de ce prix a été remis à Me Lise Malouin, avocate au bureau d'aide juridique de Québec – Centre-Ville du Centre régional d'aide juridique de Québec, pour son implication à titre de présidente de la Maison de la famille de Québec et pour son travail afin d'améliorer l'accès à la justice.

Projet de loi 83

La direction de la Commission des services juridiques a travaillé de concert avec le ministère de la Justice afin de préparer les bases du Projet de loi 83 concernant la *Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques* qui a été présenté à l'Assemblée nationale le 10 février 2010 par la ministre de la Justice. Il s'agit d'un projet de loi qui prévoit modifier la *Loi sur l'aide juridique* afin d'encadrer les services juridiques offerts aux accusés impliqués dans certains procès longs et complexes ou lorsqu'une ordonnance prise en vertu du *Code criminel* accorde à certaines personnes les services d'un avocat rémunéré par l'État. Lorsque cette loi sera en vigueur, la Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique assumeront la gestion de la prestation des services juridiques fournis dans ce cadre.

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à diverses rencontres et à des colloques afin de partager leur expertise en matière d'aide juridique.

M[e] Lise Gagnon, de la section criminelle et jeunesse de Sherbrooke, a été nommée juge à la Cour du Québec dans le district judiciaire de Saint-François.

M[e] Dominique Larochelle, avocate à la division criminelle de Montréal, a été nommée juge à la Cour du Québec dans le district judiciaire de Laval.

M[e] Caroline Blache, du bureau de Terrebonne, a été nommée bâtonnière du Barreau de Laurentides-Lanaudière.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau de l'aide juridique. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

7. Le rappel de la Déclaration de services **aux** citoyens

En mars 2006, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes
Exercice 2009-2010

Nombre de plaintes reçues	**72**
Nombre de plaintes en cours de traitement	**3**
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	**4**
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	**41**
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	**2**
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	**0**
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	**22**

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est produite à l'annexe I du présent rapport et est disponible sur son site Internet.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens, par l'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente ou encore avec la collaboration des organismes partenaires de l'aide juridique.

8. Le Plan stratégique 2009-2013 **et les** orientations et objectifs 2009-2010

Préparé de concert avec les onze centres communautaires juridiques, le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques comprend des éléments visant à améliorer l'accès à la justice et la qualité des services juridiques offerts aux justiciables, et ce, dans la continuité du Plan stratégique du ministère de la Justice.

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des services juridiques contient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Le réseau de l'aide juridique a incorporé les enjeux et les orientations stratégiques mis de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

Tableau synthèse du Plan stratégique 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité avec le Plan stratégique 2009-2013 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2009-2010, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Section 8

Enjeu 1 : Confiance des citoyens dans le régime de l'aide juridique

Orientation 1 : Informer les citoyens

Axe 1.1 : Accès facile à de l'information vulgarisée

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins.	1° Nombre de chroniques diffusées	18 chroniques par année
	2° Pourcentage des chroniques déposées sur le site Internet	100 % des chroniques diffusées
	3° Nombre d'aide-mémoire publiés	1 aide-mémoire par année
	4° Pourcentage des aide-mémoire diffusés sur le site Internet	100 % des aide-mémoire publiés
	5° Pourcentage des brochures existantes mises à jour	100 % en 2013
	6° Pourcentage des brochures mises à jour sur le site Internet	100 % en 2013

Résultats 2009-2010 :

Le Service des communications de la Commission et le Comité des communications du réseau de l'aide juridique ont préparé et diffusé 19 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission.

Le Service des communications en collaboration avec le Comité des communications a préparé un aide-mémoire et une campagne d'information ayant pour thème *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »*. Cet aide-mémoire vise à mieux faire connaître le régime d'aide juridique aux personnes potentiellement admissibles. Lancé dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice, il est disponible dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime de l'aide juridique	Nombre d'activités pour réaliser l'objectif	12 activités nationales ou régionales annuellement

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques a été partenaire Bronze dans le cadre de la semaine des Rendez-vous avec la justice organisée par le ministère de la Justice, sous le thème « La justice au service du citoyen ». La Commission a profité de l'occasion pour créer une publicité pour le volet contributif du régime de l'aide juridique. Dans le cadre de cette semaine, deux conférences sur le régime de l'aide juridique ont été données par des avocats de la Commission au Palais de justice de Montréal, une destinée à tous et une autre destinée aux aînés.

La Commission a aussi fait parvenir dans tous les palais de justice deux affiches : l'une sur le régime de l'aide juridique et une autre visant à rappeler à la clientèle qu'elle ne doit, en aucun cas, verser directement de l'argent à un avocat qui accepte un mandat de l'aide juridique. La plupart des centres régionaux ont offert à la population des activités diversifiées telles que des conférences, des ateliers, des kiosques d'information, des consultations gratuites, etc.

Axe 1.2 : Degré de confiance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.1 Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Révision et diffusion de la Déclaration de services aux citoyens	Un document produit au 31 mars 2011

Résultats 2009-2010 :

À réaliser

Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2.2 Réaliser un sondage	Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle	Un sondage effectué au cours de l'année financière 2012-2013

Résultats 2009-2010 :

À réaliser

Enjeu 2 : Un régime d'aide juridique accessible

Orientation 2 : Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique

Axe 2.1 : Accès facilité à l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Nombre d'aînés admis à l'aide juridique	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

Résultats 2009-2010 :

La collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#1 Réviser le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées	Révision et diffusion du Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées 2009-2011	Document produit au 31 mars 2010

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques a adopté son troisième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action couvre les années financières 2010 à 2012. La Commission des services juridiques collabore avec les centres régionaux afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de l'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des lieux et des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#7 Réviser le Plan de continuité des activités en situation de pandémie	Préparation et mise à jour du Plan de continuité des activités en situation de pandémie	Mise à jour complétée à l'automne 2009

Résultats 2009-2010 :

La mise à jour du Plan de continuité des activités en situation de pandémie a été réalisée au cours de l'année financière 2009-2010. Un plan préliminaire avait été complété au cours de l'année financière 2006-2007. Il dressait les priorités des différents services de la Commission et il identifiait le personnel nécessaire à son fonctionnement pour permettre la continuation des services essentiels advenant qu'une pandémie d'influenza affecte la population du Québec.

Les travaux sur ce plan ont été repris en 2009 à la suite d'avis émis par le Secrétariat du Conseil du trésor et les autorités responsables de la santé publique au Québec relativement à la deuxième vague de la grippe A (H1N1). Une mise à jour de tous les éléments de ce plan de continuité a été effectuée afin que la Commission soit en mesure de maintenir des services en cas de pandémie.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#9 Poursuivre le développement du système de comparution téléphonique en collaboration avec le ministère de la Justice	Mise en place d'un service de comparution téléphonique	Répondre à toutes les demandes en matière de comparution téléphonique

Résultats 2009-2010 :

Le centre régional de la Rive-Sud, qui est mandaté par la Commission des services juridiques, a poursuivi sa collaboration avec le ministère de la Justice afin de s'assurer que les citoyens détenus et amenés devant un juge de paix bénéficient de l'assistance d'un avocat dans toutes les régions où le système de comparution téléphonique a été mis en place. Pour l'année 2009-2010, le Service de comparution téléphonique a procédé à 60 % des comparutions au cours des fins de semaine et des jours fériés des personnes détenues, pour un total de 1 115 cas.

Axe 2.2 : Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	Nombre de demandes au volet contributif	Doubler le nombre de demandes au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. La Commission a lancé une campagne d'information ayant pour thème *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »* portant sur l'admissibilité à l'aide juridique et, plus particulièrement, sur l'admissibilité avec une contribution financière. Les modalités de paiement et la limite dans les coûts à assumer pour les services d'aide juridique offerts ont été mises de l'avant afin de mieux faire connaître à la population du Québec le volet contributif. Au cours de la dernière année financière, la demande dans le cadre du volet contributif s'est accrue de 10 %.

Axe 2.3 : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Indicateurs	Cibles
2.3.1 Évaluer l'opportunité d'offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer leur admissibilité à l'aide juridique en ligne	Évaluation de l'opportunité de mettre en opération un calculateur sur le site Internet de la Commission des services juridiques	Évaluation complétée en 2011

Résultats 2009-2010 :

À réaliser

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#6 Diffuser sur le site Internet de la Commission des services juridiques les documents et les renseignements prévus à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* adopté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1)	Dépôt sur le site Internet de la Commission des services juridiques des informations prévues au règlement	100 % de l'information est diffusée en novembre 2009

Résultats 2009-2010 :

Au cours du mois de novembre 2009, la Commission des services juridiques a mis en ligne les renseignements permettant de se conformer à l'article 4 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. On retrouve sur le site Internet de la Commission des services juridiques une section nommée : « Accès à l'information » qui réfère au Plan de classification uniforme des documents de la Commission. On y retrouve la liste et la description des fichiers de renseignements personnels que détient la Commission des services juridiques aux fins de ses opérations. S'y ajoutent les renseignements relatifs aux contrats visés par l'article 22 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* et la liste des études, rapports et mémoires qui ont été produits par la Commission des services juridiques au cours des dix dernières années.

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Pourcentage d'intégration des nouveaux employés	100 % des nouveaux employés

Résultats 2009-2010 :

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et se préparent au renouvellement du personnel. Depuis 2005, le Comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau, a travaillé à préparer la gestion des départs à la retraite et les changements de personnel qui en découlent. Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution pour préparer des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique.

Les douze employeurs du réseau de l'aide juridique ont préparé une trousse d'accueil du nouveau personnel, avocats et employés de soutien.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires	Pourcentage des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %

Résultats 2009-2010 :

Les gestionnaires du réseau de l'aide juridique participent à diverses formations visant le développement de leurs compétences. Parmi celles-ci, on retrouve des formations offertes par le Conseil exécutif pour les cadres de la haute fonction publique, des formations en matière de gestion écoresponsable, des formations offertes par les ordres professionnels pour les responsables des services financiers. Certains gestionnaires ont bénéficié d'un accompagnement individuel en entreprise et d'une formation pour améliorer leur gestion des ressources humaines. Plus de 70 % des gestionnaires ont participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.1.3 Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel	Un sondage

Résultats 2009-2010 :

À réaliser

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#3 Poursuivre et réaliser les travaux sur l'équité salariale	État d'avancement des travaux	Réaliser un programme d'équité salariale

Résultats 2009-2010 :

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été modifiée afin que la Commission des services juridiques soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux aux fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale sera établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux. Le Comité sur l'équité salariale du réseau de l'aide juridique a poursuivi ses travaux au cours de l'année financière 2009-2010. Après avoir complété les deux premières étapes de leurs travaux, les membres du comité ont commencé l'étape d'évaluation des catégories d'emplois. La Commission et les membres du Comité sur l'équité salariale reconnaissent l'échéance du mois de décembre 2010 et des efforts considérables sont faits pour terminer les travaux dans les délais fixés par la *Loi sur l'équité salariale*.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#4 Poursuivre les travaux et renouveler les conventions collectives des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique	État d'avancement des travaux de négociation	Signature de la convention collective

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques du réseau ont signé une convention collective avec l'ensemble des syndicats représentant les avocats salariés du réseau de l'aide juridique.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#11 Voir à l'application du *Règlement sur la formation continue obligatoire* des avocats en faisant reconnaître la Commission comme dispensateur d'activités de formation, en favorisant la préparation et la présentation d'activités de formation par les avocats du réseau de l'aide juridique et en procédant à la reconnaissance de ces activités de formation par le Barreau du Québec	Désignation de la Commission des services juridiques comme dispensateur d'activités de formation	50 % de la formation obligatoire réalisée pour tous les avocats au 31 mars 2010

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques a obtenu en février 2010 le renouvellement de son certificat d'agrément lui permettant d'agir à titre de « Service de formation multi-employeurs » en application du *Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation*. Ce rôle est rempli principalement par le Service de recherche.

Ce service a organisé des journées de formation les 5 et 6 novembre 2009 pour les avocats du réseau de l'aide juridique. La majorité des conférences ont été présentées par les avocats du Service de recherche et par des avocats du réseau de l'aide juridique. Plus de 300 avocats ont participé aux ateliers, ce qui représente environ 80 % des avocats du réseau.

Toutes les conférences données par le Service de recherche ainsi que les formations offertes par le Service des communications et le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée ont été reconnues par le Barreau du Québec aux fins du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*.

En tout, 33 heures de formation ont été accréditées par le Barreau du Québec.

Pour maintenir l'expertise du personnel, la Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique favorisent la mise en place d'un mentorat permettant le transfert de la compétence de façon à répondre aux besoins de la clientèle.

Axe 3.2 : Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique	1° Pourcentage du taux d'utilisation des téléservices	80 %
	2° Utilisation du paiement direct	50 %

Résultats 2009-2010 :

La Commission a continué ses efforts pour favoriser l'utilisation des téléservices. La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2010, 2 653 avocats et notaires s'y étaient inscrits, soit une hausse de 17 % par rapport à l'année précédente. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission pour utiliser ce service.

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	Nombre de rencontres des partenaires	8 rencontres

Résultats 2009-2010 :

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, il y a eu de nombreux échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux. Les agents conciliateurs se sont rencontrés en novembre 2009 et ils ont participé à une session de formation organisée par la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée qui a fait le survol des récentes décisions arbitrales en matière d'application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 4 avril 2008 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif). De plus, elle leur a fait un portrait succinct des difficultés rencontrées au cours de la première année d'application de ce Tarif.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#2 Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles	Gestion des honoraires des avocats de la pratique privée	Versement des honoraires dus aux avocats de la pratique privée en conformité avec chacune des ententes

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques a continué de verser, à la demande du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Justice du Québec, des honoraires à des avocats de la pratique privée dont les clients ont obtenu une ordonnance judiciaire qui a reconnu leur droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable. La Commission a procédé à ces paiements conformément à la procédure adoptée à cette fin.

Au cours de l'année financière 2009-2010, la Commission des services juridiques a versé à des avocats de la pratique privée plus de 2 634 287 $ qui lui ont été remboursés par les deux ministères.

Axe 3.3 : Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	Nombres de rencontres des gestionnaires	19 rencontres annuellement

Section 8

Résultats 2009-2010 :

La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2009-2010.

Réunions des commissaires	*5**
Réunions du Comité administratif	*8*

* Les vacances au sein de la Commission ont rendu difficile l'obtention du quorum et empêché la tenue des six séances prévues au *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique*.

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2009-2010, les comités suivants se sont réunis :

Comité de la relève	*2*
Comité sur les expertises	*1*
Comité sur le volume d'activités professionnelles (CVAP)	*1*
Comité sur les demandes d'aide juridique	*5*
Réunions des directeurs généraux	*7*

La direction de la Commission des services juridiques a tenu onze rencontres afin de discuter des demandes budgétaires avec les présidents des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres communautaires juridiques.

Axe 3.4 : Mesure des performances de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés	Nombre d'indicateurs de gestion révisés (Codes d'ouverture des demandes d'aide juridique, codes de fermeture des dossiers d'aide juridique, politiques internes, etc.)	Tous les indicateurs de gestion révisés et intégrés

Résultats 2009-2010 :

Au cours de l'année financière terminée le 31 mars 2010, le Comité sur les demandes d'aide juridique a complété la révision de la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et de la Politique de fermeture des dossiers d'aide juridique. Ces instruments sont essentiels pour assurer une gestion homogène des demandes d'aide juridique, que ce soit pour les mandats confiés à des avocats permanents de l'aide juridique ou à des avocats de la pratique privée, et un traitement uniforme lors de la fermeture des dossiers des avocats permanents de l'aide juridique.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#5 Préparer et mettre en application la Politique sur la sécurité de l'information	Préparation et diffusion de la politique	Document produit au 31 mars 2010

Résultats 2009-2010 :

Réalisation reportée à l'année financière 2010-2011

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#8 Compléter l'implantation d'un logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais de l'aide juridique	Implantation du programme informatique de gestion des comptes à recevoir et formation des utilisateurs	Logiciel et personnel opérationnel au 31 mars 2010

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques poursuit le développement d'un programme qui lui permettra de gérer l'application du volet contributif ainsi que les nombreux cas de recouvrement prévus à la *Loi sur l'aide juridique* et à son règlement. Les tests d'implantation de ce programme se sont poursuivis au cours de la dernière année financière. Il sera déployé dans le réseau de l'aide juridique au cours de l'année financière 2010-2011.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#10 Réviser les règles budgétaires de la Commission des services juridiques	Révision des règles budgétaires de la Commission des services juridiques	Document complété au 31 mars 2010

Résultats 2009-2010 :

Les règles budgétaires de la Commission des services juridiques ont été révisées par le Service de la trésorerie. Elles ont été commentées par les directeurs généraux des centres communautaires juridiques et adoptées par les membres de la Commission.

Objectifs annuels 2009-2010	Indicateurs	Cibles
#12 Finaliser la mise en œuvre de la migration comptable par l'adoption d'un mécanisme annuel de régularisation adapté à la situation financière de la Commission des services juridiques	Ajustement des postes de bilan affectés par la mise en œuvre de la migration comptable	Disparition des impacts de la migration comptable sur les états financiers de la Commission des services juridiques

Résultats 2009-2010 :

À la demande de la Commission des services juridiques et du ministère de la Justice, le gouvernement du Québec a adopté un décret octroyant à la Commission le versement de sommes additionnelles si, à la satisfaction du ministère des Finances, elle démontre qu'elle est aux prises avec un problème de liquidités relié au paiement des honoraires des avocats de la pratique privée et des vacances payables au personnel à l'emploi du réseau de l'aide juridique.

9. Le Plan d'action **de** développement durable 2009-2013

La Commission des services juridiques a adopté le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2009-2013. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Les cinq objectifs organisationnels retenus dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission des services juridiques permettent au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

Tableau synthèse du Plan d'action de développement durable 2009-2013 et sommaire des résultats

La Commission des services juridiques et les centres régionaux présentent les gestes qui ont été posés au cours de l'année financière 2009-2010 afin de réaliser les objectifs qui ont été fixés pour la période 2009 à 2013.

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation auprès du personnel de la Commission des services juridiques et celui de chacun des centres régionaux	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable et de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières	50 % du personnel d'ici le 31 mars 2011 et 80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2009-2010 :

L'orientation stratégique numéro 1 est une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que

tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

C'est dans cette perspective que les gestionnaires du réseau de l'aide juridique ont mis sur pied des activités de formation et de sensibilisation de leur personnel afin de porter à leur connaissance la stratégie gouvernementale en matière de développement durable et des pratiques de consommation responsables au sein de l'organisation.

Ainsi, à la Commission des services juridiques, des sessions d'information ont été tenues afin de diffuser et de faire connaître le Plan d'action de développement durable 2009-2013 adopté par la Commission et les centres régionaux d'aide juridique. Le journal interne du réseau de l'aide juridique, maintenant diffusé uniquement en format électronique, comprend une chronique régulière sur le développement durable.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des activités favorisant la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail	Pourcentage des membres du personnel rejoints par les activités de sensibilisation à la prévention au travail	80 % du personnel d'ici le 31 mars 2013

La Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin d'offrir aux employés un service-conseil en ergonomie au bureau. Une analyse préventive du poste de travail de plus de 80 % du personnel a été effectuée à ce jour. La Commission reconnaît que le poste de travail doit être adapté aux besoins d'un employé. Quatorze postes de travail ont été évalués et ajustés au cours de l'année fiscale 2009-2010 et huit employés ont reçu une formation pour les sensibiliser à l'importance de l'ergonomie au travail.

Dans le cadre de l'assurance collective de ses employés, la Commission des services juridiques offre l'accès à un programme d'aide aux employés.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables au sein de la Commission des services juridiques et des centres régionaux.

Actions	Indicateurs	Cibles
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables par la Commission des services juridiques, en collaboration avec les centres régionaux	Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale. Nombre de pratiques d'acquisitions écoresponsables

Résultats 2009-2010 :

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multi-matières de papier-carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau potable embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au fournisseur lorsqu'elles ont été utilisées.

Orientation stratégique 6 : Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif gouvernemental 20 :

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience.

Actions	Indicateurs	Cibles
Favoriser la répartition des services d'aide juridique, dans un souci d'équité et d'efficience	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions.	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif

Résultats 2009-2010 :

La direction de la Commission des services juridiques a poursuivi l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE) qui avait été adopté par les commissaires lors de l'exercice financier 2007-2008. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande de la clientèle dans tout le réseau de l'aide juridique. C'est en vertu de ce plan que la Commission maintient une surveillance constante de l'évolution des statistiques de la demande d'aide juridique pour l'ensemble du réseau et qu'elle effectue le monitoring du remplacement des effectifs.

Depuis le 1er avril 2008, la Commission des services juridiques a attribué des ressources à trois centres régionaux afin de leur permettre de faire face à la hausse de la demande dans leur région ou de rendre de nouveaux services. Cette hausse de l'offre des services est répercutée au tableau des ressources humaines que l'on retrouve à la section 13.1 du présent rapport.

Orientation stratégique 9 : Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif gouvernemental 26 :

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

Actions	Indicateurs	Cibles
Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion. Promouvoir plus particulièrement le volet contributif	Activités de promotion sur les services de l'aide juridique incluant les activités de formation du personnel ou d'information à la clientèle et à la population en général. Statistiques des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de cet objectif. Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible au volet contributif d'ici le 31 mars 2013

Résultats 2009-2010 :

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont participé à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. La Commission a lancé une campagne d'information ayant pour thème *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »* portant sur l'admissibilité à l'aide juridique et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière. Les modalités de paiement et la limite dans les coûts à assumer pour les services d'aide juridique offerts ont été également mises de l'avant afin de mieux faire connaître le volet contributif à la population du Québec. Au cours de la dernière année financière, la demande dans le cadre du volet contributif s'est accrue de 10 %.

10. Les **autres** résultats

10.1 Le Comité de révision

10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2010, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[me] Suzanne Pilon *(ad hoc)*

10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 309 demandes de révision en 2009-2010. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers non traités au 31 mars
2010	1309	226
2009	1366	223[1]
2008	1290	191

10.1.3 Les audiences du Comité

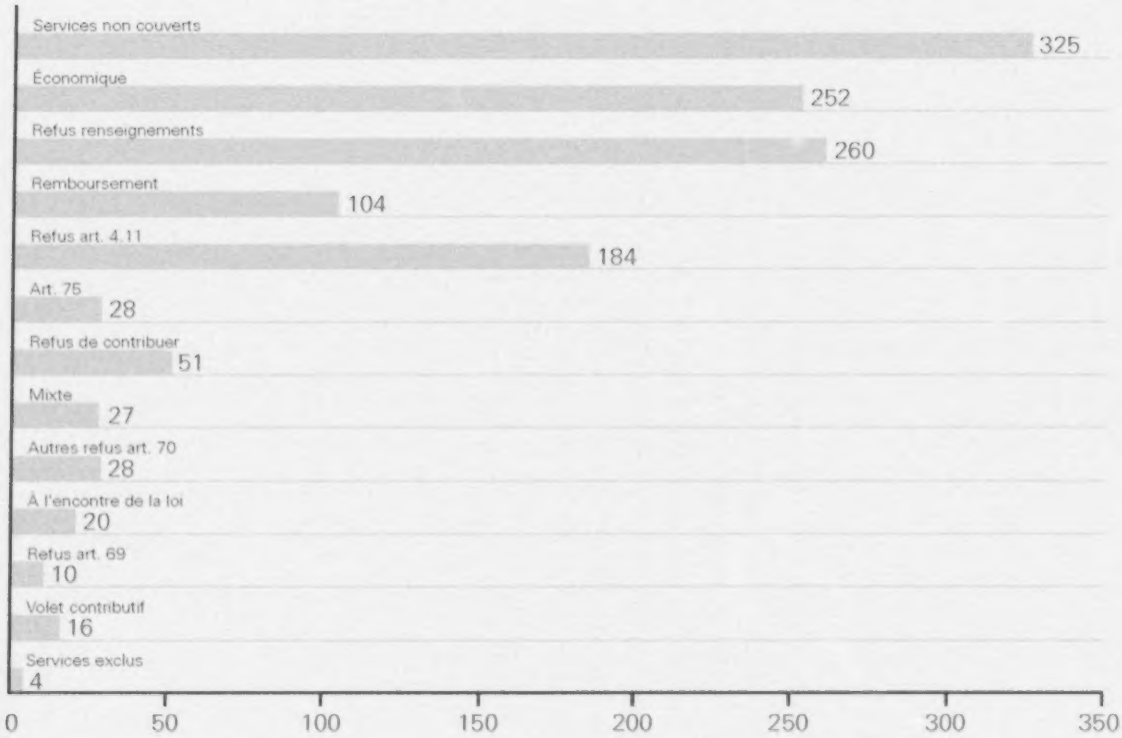
Le Comité a tenu 46 audiences au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 25 dossiers, en moyenne, pour un total de 1 152 dossiers.

Dans 59 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 074 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 19 décisions sur vue de dossiers. Les audiences ont lieu, en majorité, à la demande des requérants ou de leur avocat.

Le Comité a entendu 28 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

[1] *Au 31 mars 2009, il y avait 223 dossiers non traités et non pas 219 tel que mentionné au rapport annuel de gestion 2008-2009.*

Nature des refus* qui font l'objet d'une demande en révision en 2009-2010



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*								
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Montréal	280	1	124	8	2	**415**	26	82	**523**
Bas Saint-Laurent - Gaspésie	38	0	12	1	0	**51**	3	6	**60**
Côte-Nord	6	0	6	0	0	**12**	3	0	**15**
Estrie	31	1	18	4	1	**55**	12	2	**69**
Laurentides-Lanaudière	107	0	32	4	0	**143**	8	19	**170**
Mauricie – Bois-Francs	45	0	18	2	1	**66**	2	7	**75**
Abitibi-Témiscamingue	9	0	1	0	0	**10**	0	1	**11**
Outaouais	35	0	7	1	1	**44**	3	2	**49**
Québec	79	0	35	1	2	**117**	16	25	**158**
Rive-Sud	71	1	38	8	1	**119**	9	12	**140**
Saguenay – Lac Saint-Jean	17	0	15	1	0	**33**	2	1	**36**
TOTAL 2009-2010	**718**	**3**	**306**	**30**	**8**	**1065**	**84**	**157**	**1306**
TOTAL 2008-2009	716	6	316	30	0	1068	90	180	1338
TOTAL 2007-2008	702	30	277	18	0	1027	107	199	1333

* conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

désist.: demandes de révision retirées.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le guichet unique

Les centres régionaux d'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée et ceux des notaires. Ces honoraires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* (Tarif des avocats) ainsi que du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique.*

Le Tarif des avocats entré en vigueur le 23 octobre 2008 est échu depuis le 31 mars 2010. Malgré son expiration, cette entente continue de s'appliquer jusqu'à son remplacement. Le Comité de coordination créé par ce règlement et composé de représentants du ministère de la Justice, du Barreau du Québec et de la Commission des services juridiques s'est réuni à trois (3) reprises en 2009-2010 pour discuter des modalités d'application de l'entente.

Les téléservices

La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2010, 2 653 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement [2]

En 2009-2010, le réseau de l'aide juridique a payé 81 600 relevés d'honoraires originaux à 2 086 avocats de la pratique privée et à 142 notaires. Des honoraires de 41 747 713 $ et des débours de 5 697 551 $ ont été versés[3]. Il s'agit d'un paiement moyen d'environ 910 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 19 970 $ d'honoraires et les notaires, 628 $.

De plus, une somme 733 406 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 16,07 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2010.

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 390 à 529 en 2009-2010. La Commission constate donc une augmentation de plus de 35 % du nombre d'utilisateurs de ce service.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2009-2010, versé un montant de 4 148 $ en intérêts, soit 0,0087 % sur des paiements totalisant 47 445 264 $ versés aux avocats et aux notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 99,99 %.

[2] Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2009-2010. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

[3] Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec, un montant de 1 852 232 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès. La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années.

La Commission a également versé, à la demande et au nom du ministère de la Justice du Canada, un montant de 782 055 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de procès dits fédéraux.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2009-2010

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	387	19 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	769	37 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	278	13 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	181	9 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	109	5 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	91	4 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	196	9 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	36	2 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	9	0,5 %
140 000,01 $	et plus		30	1,5 %
TOTAL			**2086**	**100 %**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2010, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	118
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	209
CÔTE-NORD	83
ESTRIE	294
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	674
MAURICIE – BOIS-FRANCS	379
MONTRÉAL	1 128
OUTAOUAIS	130
QUÉBEC	451
RIVE-SUD	748
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	98
COMMISSION	20
TOTAL	**4 332**

NOTE : Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique*.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2009-2010 est de 2 086 avocats.

10.3 Le Service des communications

En collaboration avec le comité des communications, le service veille à informer adéquatement la clientèle et le grand public.

Pour la 3e année consécutive, une campagne d'information a été mise sur pied. Sous le thème *« L'aide juridique : une justice à coût $ûr »*, la campagne 2009 visait à mieux faire connaître le régime d'aide juridique aux personnes potentiellement admissibles. Des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres, dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la CSJ.

La Commission des services juridiques a aussi été partenaire Bronze de la semaine des Rendez-vous avec la justice, un événement organisé par le ministère de la Justice. La Commission a profité de l'occasion pour lancer la campagne d'information 2009, pour créer une publicité sur le volet contributif du régime de l'aide juridique et pour offrir des conférences. La plupart des centres régionaux se sont aussi impliqués activement.

De plus, des chroniques sur différents problèmes juridiques ont été diffusées en ligne et distribuées à des organismes régionaux.

Des activités de sensibilisation au développement durable ont été offertes au personnel de la CSJ, dont la présentation du Plan d'action de développement durable 2009-2013 et la diffusion de chroniques régulières sur le sujet.

10.4 Le Service de garde téléphonique et le Service de comparution téléphonique

Le Centre régional d'aide juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Au cours de l'année financière 2008-2009, le Service de garde téléphonique avait reçu 34 072 appels téléphoniques. Pour l'année 2009-2010, il en a reçu 34 345.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés aux avocats du réseau qui ont répondu à 3 207 appels.

Le Centre communautaire juridique de la Rive-Sud collabore avec le ministère de la Justice afin de s'assurer que la clientèle de l'aide juridique bénéficie de l'assistance d'un avocat de l'aide juridique dans toutes les régions où le système de comparutions téléphoniques a été mis en place.

Le centre régional de la Rive-Sud, qui est mandaté par la Commission des services juridiques, a poursuivi sa collaboration avec le ministère de la Justice afin de s'assurer que les citoyens détenus et amenés devant un juge de paix bénéficient de l'assistance d'un avocat dans toutes les régions où le système de comparution téléphonique a été mis en place. Pour l'année 2009-2010, le Service de comparution téléphonique a procédé à 60 % des comparutions au cours des fins de semaine et des jours fériés des personnes détenues, pour un total de 1 115 cas.

10.5 Le Service de recherche

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Au 31 mars 2009, la banque de données de la Commission contenait 73 339 documents. Depuis, 2 835 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 76 174 documents. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu plus de 5 000 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, 3 521 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. 1 456 de ces consultations furent complétées par téléphone, les autres demandes firent l'objet soit d'une opinion écrite ou d'un envoi de documents.

De plus, le service voit à la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

Le Service de recherche a aussi organisé deux journées de formation en novembre 2009 dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique.

10.6 La réciprocité

En 2009-2010, 304 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale dont 182 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 122 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 62 % de l'Ontario (78 demandes). Les demandes du Québec s'adressent aussi en grande partie à l'Ontario dans une proportion de 68 % (125 demandes).

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10	5
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11	5
CÔTE-NORD	1	0
ESTRIE	14	3
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	18	11
MAURICIE – BOIS-FRANCS	5	2
MONTRÉAL	62	53
OUTAOUAIS	32	14
QUÉBEC	6	6
RIVE-SUD	18	20
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	5	3
Total pour les régions du Québec	**182**	**122**
ALBERTA	17	15
COLOMBIE-BRITANNIQUE	11	15
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	0	2
NOUVEAU-BRUNSWICK	7	16
NOUVELLE-ÉCOSSE	4	6
NUNAVUT	2	0
ONTARIO	78	125
SASKATCHEWAN	0	2
TERRE-NEUVE	3	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	0	0
Total pour les provinces/territoires	**122**	**182**

10.7 Le prix Robert-Sauvé

L'attribution du prix Robert-Sauvé

Le prix Robert-Sauvé 2009, volet grand public, a été décerné à l'Abbé Yves Marcil pour la création d'une vingtaine de groupes et de services communautaires pour venir en aide aux personnes touchées par la pauvreté. Le volet réseau de ce prix a été remis à Me Lise Malouin, avocate au bureau d'aide juridique de Québec – Centre-Ville du Centre régional d'aide juridique de Québec, pour son implication à titre de présidente de la Maison de la famille de Québec et pour son travail afin d'améliorer l'accès à la justice.

11. Les **autres** exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Durant l'exercice financier 2009-2010, la Commission des services juridiques a reçu et traité quatorze demandes d'accès à l'information : six demandes ont été accueillies, deux ont été refusées et six demandes ont été référées à d'autres organismes, la Commission ne possédant pas les informations demandées.

Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, mais une demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information et s'ajoute à celle déjà pendante.

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2009-2010, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

Au cours de l'année financière 2009-2010, la Commission des services juridiques a adopté un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan a été déposé à l'Office. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique. Encore une fois, cette année, la Commission a fait la promotion auprès de son personnel du cours« Du français sans fautes », offert sur Internet par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec. 32 employés de la Commission des services juridiques sur 53 y ont participé.

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 2 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2009-2010.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Au cours de l'année financière 2009-2010, les commissaires ont adopté le troisième Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action couvre les années financières 2010 à 2012.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des lieux et des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

11.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement, dans son rapport rendu public par la présidente du Conseil du trésor en juin 2006, recommande le maintien de la Commission des services juridiques et de son Comité de révision. Il recommande aussi que « la Commission produise l'information de gestion qui lui permettra de mesurer adéquatement son prix de revient par type de dossier selon qu'elle utilise des avocats salariés ou de pratique privée ».

La Commission des services juridiques a confié au Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale de l'administration publique (CREXE) un mandat afin d'évaluer la faisabilité et la possibilité d'effectuer une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossier et selon que le dossier est traité par un avocat permanent de l'aide juridique ou par un avocat de la pratique privée. La cueillette d'information a été complétée et le rapport du CREXE sera déposé au cours de l'exercice financier 2010-2011.

[4] *Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006, page 56.*

12. Les données statistiques **et** le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 269 150 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2009-2010 : 227 216 demandes ont été acceptées (84,4 %), 39 778 refusées (14,8 %) et 2 156 n'étaient pas statuées au 31 mars 2010 (0,8 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 226 766 (99,8 %) cas sont de nature civile, criminelle ou pénale et 450 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 116 399 (51,3 %) concernaient des problèmes en matière civile et 110 367 (48,7 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2008-2009 et 2009-2010.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 265 215 en 2008-2009 à 269 150, soit une augmentation de 1,5 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,7 % et 18 % pour une moyenne du réseau de 14,8 %. Cela représente une augmentation de 0,3 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2008-2009.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 1 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 1 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une légère augmentation de 0,6 % entre 2008-2009 et 2009-2010. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 1,9 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 0,2 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 104 649 à 105 299.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 3,1 % entre 2008-2009 et 2009-2010. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 5,6 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 0,2 %.

7. Durant l'exercice 2009-2010, le type de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 23,8 % «Familial», 36,5 % «Civil autre» et 39,7 % «Criminel et pénal».

8. Durant l'exercice 2009-2010, le type de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,8 % «Familial», 27,8 % «Civil autre» et 56,4 % «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 219	9 011	88,2 %	1 093	10,7 %	115	1,1 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11 408	10 170	89,2 %	1 210	10,6 %	28	0,2 %
CÔTE-NORD	6 014	5 623	93,5 %	343	5,7 %	48	0,8 %
ESTRIE	16 498	14 375	87,2 %	1 823	11,0 %	300	1,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	30 467	25 136	82,5 %	5 166	17,0 %	165	0,5 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	20 461	17 400	85,0 %	2 946	14,4 %	115	0,6 %
MONTRÉAL	84 579	68 957	81,5 %	15 228	18,0 %	394	0,5 %
OUTAOUAIS	14 880	12 325	82,8 %	2 275	15,3 %	280	1,9 %
QUÉBEC	28 234	24 130	85,4 %	3 829	13,6 %	275	1,0 %
RIVE-SUD	35 649	30 494	85,5 %	4 737	13,3 %	418	1,2 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	10 741	9 595	89,3 %	1 128	10,5 %	18	0,2 %
TOTAL	**269 150**	**227 216**	**84,4 %**	**39 778**	**14,8 %**	**2 156**	**0,8 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**14 163**	**7 784**	**55,0 %**	**6 182**	**43,6 %**	**197**	**1,4 %**
TOTAL 2008/2009	265 215	222 885	84,1 %	38 575	14,5 %	3 755	1,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	12 872	6 763	52,6 %	5 795	45,0 %	314	2,4 %
TOTAL 2007/2008	257 355	217 637	84,5 %	39 311	15,3 %	407	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	12 274	6 460	52,6 %	5 497	44,8 %	317	2,6 %

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2009
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2008/2009	265 215	222 885	84,1 %	38 575	14,5 %	3 755	1,4 %
TOTAL 2008/2009 RÉVISÉ *	265 215	225 004	84,8 %	40 049	15,1 %	162	0,1%

* Répartition et résultats à la suite du traitement au cours de l'exercice financier 2009-2010 des 3 755 demandes non statuées au 31 mars 2009.

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 011	8 967	99,5 %	44	0,5 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 170	10 121	99,5 %	49	0,5 %
CÔTE-NORD	5 623	5 617	99,9 %	6	0,1 %
ESTRIE	14 375	14 327	99,7 %	48	0,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 136	25 099	99,9 %	37	0,1 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 400	17 310	99,5 %	90	0,5 %
MONTRÉAL	68 957	68 894	99,9 %	63	0,1 %
OUTAOUAIS	12 325	12 308	99,9 %	17	0,1 %
QUÉBEC	24 130	24 110	99,9 %	20	0,1 %
RIVE-SUD	30 494	30 442	99,8 %	52	0,2 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 595	9 571	99,7 %	24	0,3 %
TOTAL	**227 216**	**226 766**	**99,8 %**	**450**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 784**	**7 751**	**99,6 %**	**33**	**0,4 %**
TOTAL 2008/2009	222 885	222 405	99,8 %	480	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 763	6 742	99,7 %	21	0,3 %
TOTAL 2007/2008	215 324	214 919	99,8 %	405	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 460	6 448	99,8 %	12	0,2 %

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE	%	MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 967	3 548	39,6 %	5 419	60,4 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 9121	5 694	56,3 %	4 427	43,7 %
CÔTE-NORD	5 617	2 320	41,3 %	3 297	58,7 %
ESTRIE	14 327	7 691	53,7 %	6 636	46,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 099	12 888	51,3 %	12 211	48,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 310	8 949	51,7 %	8 361	48,3 %
MONTRÉAL	68 894	37 304	54,1 %	31 590	45,9 %
OUTAOUAIS	12 308	6 215	50,5 %	6 093	49,5 %
QUÉBEC	24 110	11 176	46,4 %	12 934	53,6 %
RIVE-SUD	30 442	15 797	51,9 %	14 645	48,1 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 571	4 817	50,3 %	4 754	49,7 %
TOTAL	**226 766**	**116 399**	**51,3 %**	**110 367**	**48,7 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 751**	**5 296**	**68,3 %**	**2 455**	**31,7 %**
TOTAL 2008/2009	222 405	116 415	52,3 %	105 990	47,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 742	4 753	70,5 %	1 989	29,5 %
TOTAL 2007/2008	214 919	114 184	53,1 %	100 735	46,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 448	4 693	72,8 %	1 755	27,2 %

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 967	4 008	44,7 %	4 959	55,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 121	5 943	58,7 %	4 178	41,3 %
CÔTE-NORD	5 617	2 963	52,8 %	2 654	47,2 %
ESTRIE	14 327	7 729	53,9 %	6 598	46,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 099	10 062	40,1 %	15 037	59,9 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	17 310	7 993	46,2 %	9 317	53,8 %
MONTRÉAL	68 894	30 276	43,9 %	38 618	56,1 %
OUTAOUAIS	12 308	7 418	60,3 %	4 890	39,7 %
QUÉBEC	24 110	10 244	42,5 %	13 866	57,5 %
RIVE-SUD	30 442	14 047	46,1 %	16,395	53,9 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 571	4 616	48,2 %	4 955	51,8 %
TOTAL	**226 766**	**105 299**	**46,4 %**	**121 467**	**53,6 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**7 751**	**3 913**	**50,5 %**	**3 838**	**49,5 %**
TOTAL 2008/2009	222 405	104 649	47,1 %	117 756	52,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	6 742	3 561	52,8 %	3 181	47,2 %
TOTAL 2007/2008	214 919	99 912	46,5 %	115 007	53,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	6 448	3 226	50,0 %	3 222	50,0 %

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU
À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 548	1 481	41,7 %	2 067	58,3 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 694	3 557	62,5 %	2 137	37,5 %
CÔTE-NORD	2 320	1 451	62,5 %	869	37,5 %
ESTRIE	7 691	4 652	60,5 %	3 039	39,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 888	6 362	49,4 %	6 526	50,6 %
MAURICIE - BOIS-FRANCS	8 949	4 602	51,4 %	4 347	48,6 %
MONTRÉAL	37 304	19 461	52,2 %	17 843	47,8 %
OUTAOUAIS	6 215	4 758	76,6 %	1 457	23,4 %
QUÉBEC	11 176	6 343	56,8 %	4 833	43,2 %
RIVE-SUD	15 797	7 708	48,8 %	8 089	51,2 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 817	3 109	64,5 %	1 708	35,5 %
TOTAL	**116 399**	**63 484**	**54,5 %**	**52 915**	**45,5 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**5 296**	**2 557**	**48,3 %**	**2 739**	**51,7 %**
TOTAL 2008/2009	116 415	63 602	54,6 %	52 813	45,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	4 753	2 434	51,2 %	2 319	48,8 %
TOTAL 2007/2008	114 184	62 778	55,0 %	51 406	45,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	4 693	2 332	49,7 %	2 361	50,3 %

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE
CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À
DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 419	2 527	46,6 %	2 892	53,4 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 427	2 386	53,9 %	2 041	46,1 %
CÔTE-NORD	3 297	1 512	45,9 %	1 785	54,1 %
ESTRIE	6 636	3 077	46,4 %	3 559	53,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 211	3 700	30,3 %	8 511	69,7 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 361	3 391	40,6 %	4 970	59,4 %
MONTRÉAL	31 590	10 815	34,2 %	20 775	65,8 %
OUTAOUAIS	6 093	2 660	43,7 %	3 433	56,3 %
QUÉBEC	12 934	3 901	30,2 %	9 033	69,8 %
RIVE-SUD	14 645	6 339	43,3 %	8 306	56,7 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 754	1 507	31,7 %	3 247	68,3 %
TOTAL	**110 367**	**41 815**	**37,9 %**	**68 552**	**62,1 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**2 455**	**1 356**	**55,2 %**	**1 099**	**44,8 %**
TOTAL 2008/2009	105 990	41 047	38,7 %	64 943	61,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	1 989	1 127	56,7 %	862	43,3 %
TOTAL 2007/2008	100 735	37 134	36,9 %	63 601	63,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	1 755	894	50,9 %	861	49,1 %

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 008	1 481	37,0 %	456	11,4 %	1 025	25,6 %	2 527	63,0 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 943	3 557	59,9 %	1 098	18,5 %	2 459	41,4 %	2 386	40,1 %
CÔTE-NORD	2 963	1 451	49,0 %	369	12,5 %	1 082	36,5 %	1 512	51,0 %
ESTRIE	7 729	4 652	60,2 %	1 416	18,3 %	3 236	41,9 %	3 077	39,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 062	6 362	63,2 %	2 597	25,8 %	3 765	37,4 %	3 700	36,8 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	7 993	4 602	57,6 %	1 632	20,4 %	2 970	37,2 %	3 391	42,4 %
MONTRÉAL	30 276	19 461	64,3 %	9 155	30,2 %	10 306	34,1 %	10 815	35,7 %
OUTAOUAIS	7 418	4 758	64,1 %	1 800	24,3 %	2 958	39,8 %	2 660	35,9 %
QUÉBEC	10 244	6 343	61,9 %	1 942	19,0 %	4 401	42,9 %	3 901	38,1 %
RIVE-SUD	14 047	7 708	54,9 %	3 434	24,4 %	4 274	30,5 %	6 339	45,1 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 616	3 109	67,4 %	1 193	25,8 %	1 916	41,6 %	1 507	32,6 %
TOTAL	**105 299**	**63 484**	**60,3 %**	**25 092**	**23,8 %**	**38 392**	**36,5 %**	**41 815**	**39,7 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 913**	**2 557**	**65,3 %**	**1 736**	**44,4 %**	**821**	**20,9 %**	**1 356**	**34,7 %**
TOTAL 2008/2009	104 649	63 602	60,8 %	25 252	24,1 %	38 350	36,7 %	41 047	39,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	3 561	2 434	68,4 %	1 649	46,3 %	785	22,1 %	1 127	31,6 %
TOTAL 2007/2008	99 912	62 778	62,8 %	25 096	25,1 %	37 682	37,7 %	37 134	37,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	3 226	2 332	72,3 %	1 658	51,4 %	674	20,9 %	894	27,7 %

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMIMEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 959	2 067	41,7 %	753	15,2 %	1 314	26,5 %	2 892	58,3 %
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	4 178	2 137	51,1 %	794	19,0 %	1 343	32,1 %	2 041	48,9 %
CÔTE-NORD	2 654	869	32,7 %	337	12,7 %	532	20,0 %	1 785	67,3 %
ESTRIE	6 598	3 039	46,1 %	1 505	22,8 %	1 534	23,3 %	3 559	53,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	15 037	6 526	43,4 %	2 944	19,6 %	3 582	23,8 %	8 511	56,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	9 317	4 347	46,7 %	1 950	20,9 %	2 397	25,8 %	4 970	53,3 %
MONTRÉAL	38 618	17 843	46,2 %	4 169	10,8 %	13 674	35,4 %	20 775	53,8 %
OUTAOUAIS	4 890	1 457	29,8 %	562	11,5 %	895	18,3 %	3 433	70,2 %
QUÉBEC	13 866	4 833	34,9 %	1 608	11,6 %	3 225	23,3 %	9 033	65,1 %
RIVE-SUD	16 395	8 089	49,3 %	3 797	23,2 %	4 292	26,1 %	8 306	50,7 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 955	1 708	34,5 %	770	15,5 %	938	19,0 %	3 247	65,5 %
TOTAL	**121 467**	**52 915**	**43,6 %**	**19 189**	**15,8 %**	**33 726**	**27,8 %**	**68 552**	**56,4 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 838**	**2 739**	**71,4 %**	**1 724**	**44,9 %**	**1 015**	**26,5 %**	**1 099**	**28,9 %**
TOTAL 2008/2009	117 756	52 813	44,8 %	18 477	15,7 %	34 336	29,1 %	64 943	55,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	3 181	2 319	72,9 %	1 511	47,6 %	808	25,3 %	862	27,1 %
TOTAL 2007/2008	115 007	51 406	44,7 %	18 558	16,1 %	32 848	28,6 %	63 601	55,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	3 222	2 361	73,3 %	1 592	49,4 %	769	23,9 %	861	26,7 %

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2010 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	115	5	4,3 %	110	95,7 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	28	2	7,1 %	26	92,9 %
CÔTE-NORD	48	2	4,2 %	46	95,8 %
ESTRIE	300	175	58,3 %	125	41,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	165	27	16,4 %	138	83,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	115	6	5,2 %	109	94,8 %
MONTRÉAL	394	207	52,5 %	187	47,5 %
OUTAOUAIS	280	18	6,4 %	262	93,6 %
QUÉBEC	275	86	31,3 %	189	68,7 %
RIVE-SUD	418	118	28,2 %	300	71,8 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	18	1	5,6 %	17	94,4 %
TOTAL	**2 156**	**647**	**30,0 %**	**1 509**	**70,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**197**	**66**	**33,5 %**	**131**	**66,5 %**
TOTAL 2008/2009	3 755	1 154	30,7 %	2 601	69,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2008/2009	314	96	30,6 %	218	69,4 %
TOTAL 2007/2008	4 388	2 036	46,4 %	2 352	53,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2007/2008	317	109	34,4 %	208	65,6 %

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2009-2010 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2009 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2009	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	152	77	50,7 %	75	49,3 %	-	0,0 %	38	49,4 %	39	50,6 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	1	1	100,0 %	-	0,0 %	-	0,0 %	1	100,0 %	-	0,0 %
CÔTE-NORD	80	28	35,0 %	49	61,2 %	3	3,8 %	24	85,7 %	4	14,3 %
ESTRIE	343	216	63,0 %	126	36,7 %	1	0,3 %	168	77,8 %	48	22,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	380	179	47,1 %	183	48,2 %	18	4,7 %	117	65,4 %	62	34,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	221	142	64,3 %	63	28,5 %	16	7,2 %	73	51,4 %	69	48,6 %
MONTRÉAL	759	452	59,8 %	303	40,1 %	1	0,1 %	278	61,5 %	174	38,5 %
OUTAOUAIS	225	83	36,9 %	140	62,2 %	2	0,9 %	21	25,3 %	62	74,7 %
QUÉBEC	529	352	66,5 %	177	33,5 %	-	0,0 %	251	71,3 %	101	28,7 %
RIVE-SUD	959	524	54,6 %	314	32,8 %	121	12,6 %	378	72,1 %	146	27,9 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	109	65	59,6 %	44	40,4 %	-	0,0 %	40	61,5 %	25	38,5 %
TOTAL	**3 755**	**2 119**	**56,4 %**	**1 474**	**39,3 %**	**162**	**4,3 %**	**1 389**	**65,5 %**	**730**	**34,5 %**

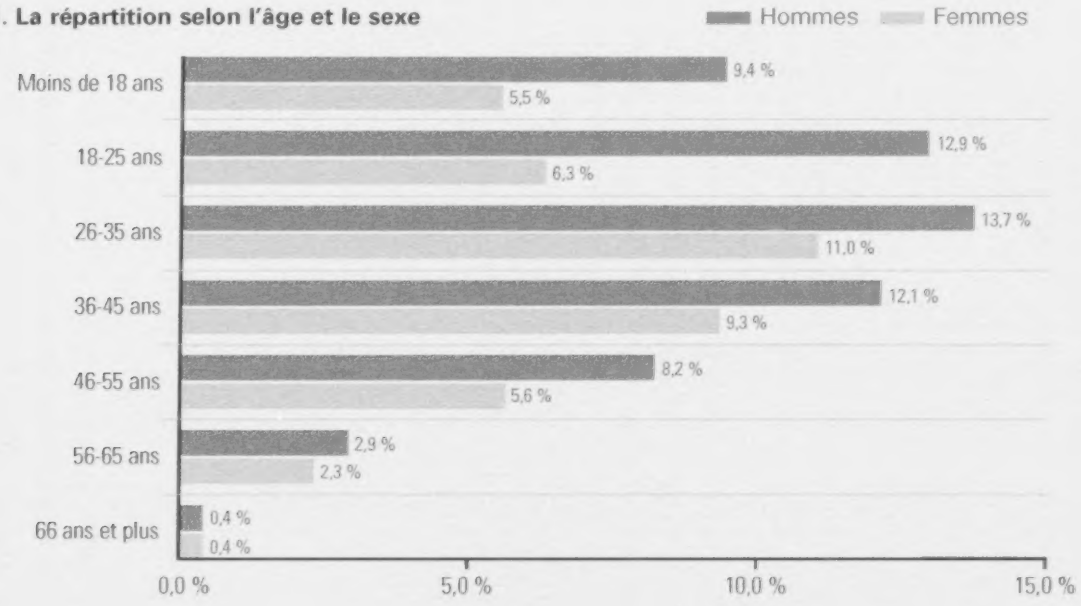
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2009 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

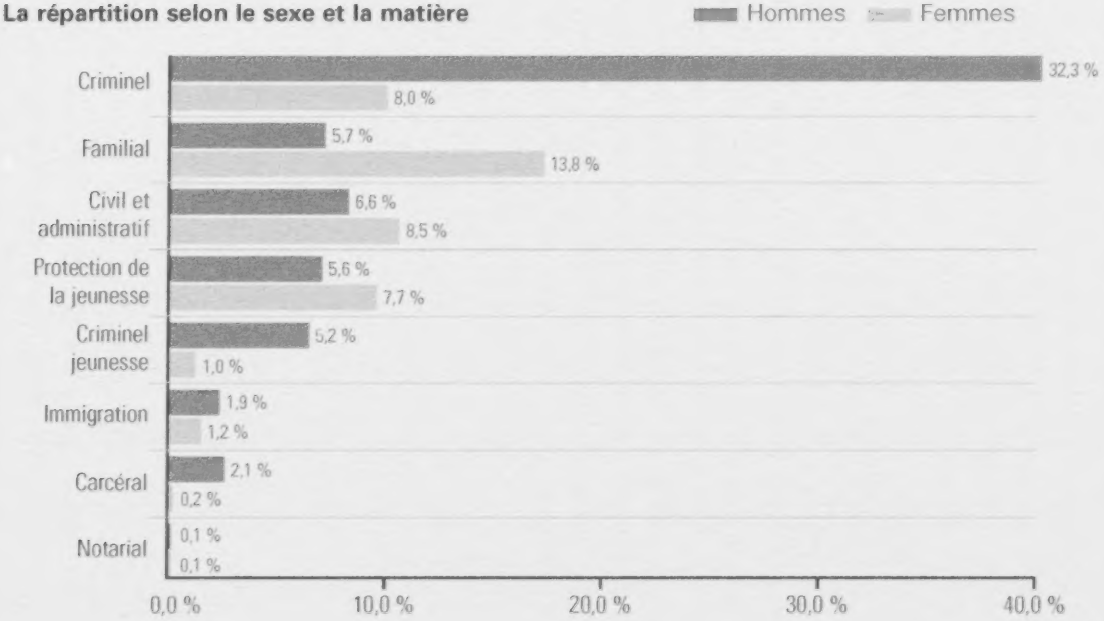
12.2 Le profil de la clientèle

En 2009-2010, 59,6 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 40,4 % sont des femmes.

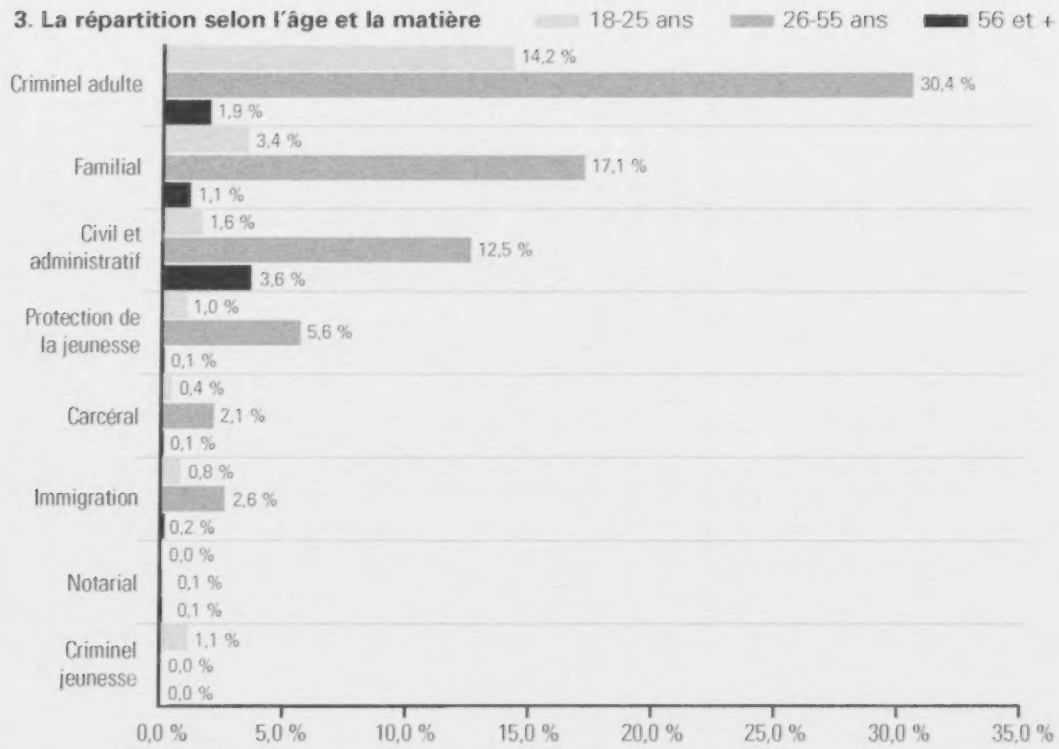
1. La répartition selon l'âge et le sexe



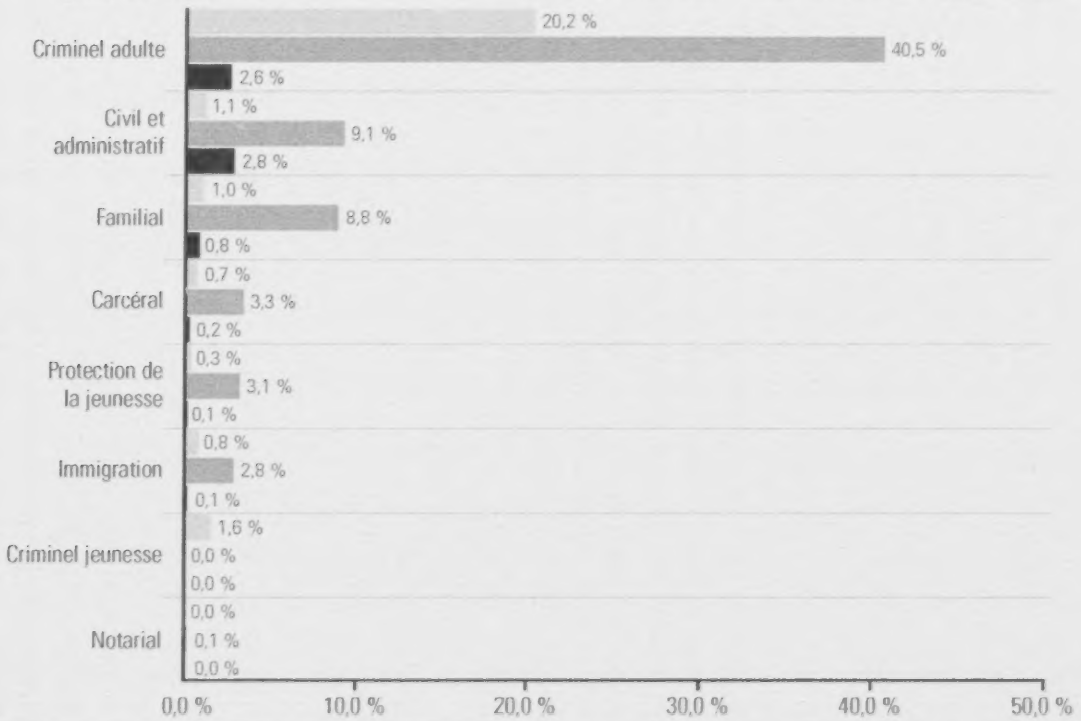
2. La répartition selon le sexe et la matière



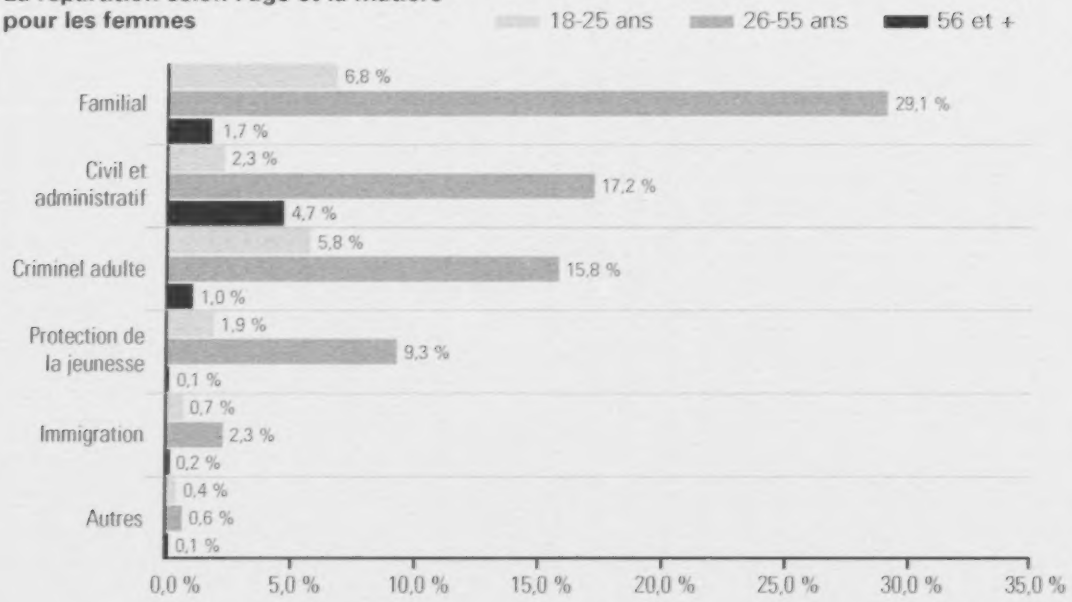
3. La répartition selon l'âge et la matière



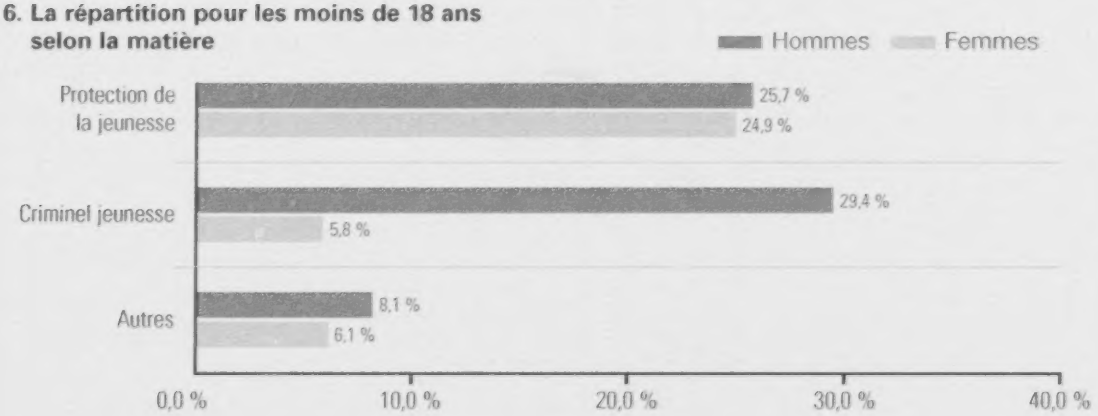
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. **Les** ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2010, la Commission comptait 53 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2010 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 97 villes du Québec, comprenant 119 unités, dont 92 bureaux ouverts à plein temps et 27 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 4 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 360 avocats salariés et de 488,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 848,9 employés à temps complet. De plus, 15 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2010, le réseau comprenait 200 avocates et 160 avocats; 18 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 20 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2010.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2009-2010

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,4	39,3	0,0	49,7
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	13,6	17,4	0,5	31,5
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	19,0	28,5	1,2	48,7
CÔTE-NORD	10,5	13,6	0,0	24,1
ESTRIE	25,9	32,6	0,5	59,0
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	30,8	42,1	0,8	73,7
MAURICIE – BOIS-FRANCS	22,7	27,8	3,0	53,5
MONTRÉAL	107,8	127,7	5,9	241,4
OUTAOUAIS	26,0	33,3	0,1	59,4
QUÉBEC	37,4	46,4	2,1	85,9
RIVE-SUD	43,2	47,9	0,9	92,0
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	14,8	20,2	0,0	35,0
	362,1	**476,8**	**15,0**	**853,8***
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2009-2010	**360,0**	**488,9**	**15,0**	**863,9**

* Excluant le personnel du Service de garde téléphonique.

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2009-2010, les subventions de base accordées à la Commission s'élèvent à 130 285 900 $. Les subventions pour les mégaprocès et dossiers spéciaux se chiffrent à 1 794 342 $ et les revenus autonomes à 2 387 328 $. Les dépenses totales pour l'exercice 2009-2010 s'élèvent à 135 284 685 $, incluant des dépenses de 162 833 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des produits sur les charges de 817 115 $. Au 31 mars 2010, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 8 503 416 $.

La Commission exclut de la réserve générale les sommes réservées pour pourvoir aux fluctuations des charges et débours de la pratique privée et des vacances courues (actif net affecté d'origine interne), afin de mieux informer le lecteur sur la disponibilité de ses ressources. Ainsi, au 31 mars 2010, l'actif net du fonds d'administration comprend un excédent de 8 114 307 $ des octrois à recevoir consentis en 2006 par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent est disponible à la seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces sommes. Par conséquent, cet actif net ne peut servir à financer des opérations de la Commission nécessitant des sorties de fonds.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2010

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2010

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques · Bureau 1200 · Montréal · Québec · Canada · H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 · Télécopieur : 514 845 3659 · contact@mazars.ca · www.mazars.ca

comptables agréés

Praxity MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2010

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS	1
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Fonds d'administration	
Résultats	2
Évolution des actifs nets	3
Résultats et évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	4
Bilan	5
Flux de trésorerie	6
Notes afférentes aux états financiers	7 - 16
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges opérations	17
Annexe B - Charges pratique privée (article 52)	18
Annexe C - Autres produits	19

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques · Bureau 1200 · Montréal · Québec · Canada · H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9253 · Télécopieur : 514 845 3859 · contact@mazars.ca · www.mazars.ca

comptables agréés

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux administrateurs de la
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la **COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** au 31 mars 2010 et les états consolidés des résultats et de l'évolution des actifs nets du fonds d'administration, des flux de trésorerie ainsi que l'état des résultats et de l'évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons, qu'à notre avis, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Mazars Harel Drouin, S.E.N.C.R.L.[1]

Montréal, le 21 mai 2010

1. CA auditeur, permis n° 12424

MAZARS HAREL DROUIN, S.E.N.C.R.L.
215, RUE SAINT-JACQUES · BUREAU 1200 · MONTRÉAL · QUÉBEC · CANADA · H2Y 1M6
TÉLÉPHONE : 514 845 9253 · TÉLÉCOPIEUR : 514 845 3859 · contact@mazars.ca · www.mazars.ca
COMPTABLES AGRÉÉS

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	Budget	Réel		Réel			
		Opérations		Pratique privée (article 52 et dossiers spéciaux fédéraux)		Total	
	2010	2010	2009	2010	2009	2010	2009
PRODUITS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	128 090 900 $	83 319 700 $	79 865 199 $	44 771 200 $	44 771 200 $	128 090 900 $	124 636 399 $
Droits de greffe	2 195 000	1 186 696	985 844	1 008 304	709 156	2 195 000	1 695 000
Méga-procès	-	-	-	926 667	2 042 379	926 667	2 042 379
Dossiers spéciaux fédéraux	-	58 809	222 562	808 866	1 962 981	867 675	2 185 543
	130 285 900	84 565 205	81 073 605	47 515 037	49 485 716	132 080 242	130 559 321
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	137 526 728	84 990 726	83 634 500	48 431 155	47 038 179	133 421 881	130 672 679
Méga-procès	-	-	-	1 117 232	2 434 938	1 117 232	2 434 938
Dossiers spéciaux fédéraux	-	51 138	193 532	694 434	1 706 972	745 572	1 900 504
	137 526 728	85 041 864	83 828 032	50 242 821	51 180 089	135 284 685	135 008 121
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES PRODUITS	(7 240 828)	(476 659)	(2 754 427)	(2 727 784)	(1 694 373)	(3 204 443)	(4 448 800)
AUTRES PRODUITS (Annexe C)	2 500 000	1 616 511	2 090 845	770 817	705 568	2 387 328	2 796 413
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(4 740 828) $	1 139 852 $	(663 582) $	(1 956 967) $	(988 805) $	(817 115) $	(1 652 387) $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

2

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010				2009
	Réserve générale	Actif net investi en immobilisations	Actif net affecté d'origine interne (Note 12)	Total	Total
					(retraités)
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	8 779 887 $	1 316 545 $	8 494 425 $	18 590 857 $	20 971 143 $
Redressements applicables aux exercices antérieurs (note 13)	-	(31 284)	-	(31 284)	664 898
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	8 779 887	1 285 261	8 494 425	18 559 573	21 636 041
OPÉRATIONS					
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	2 504 741	(1 134 301)	(230 588)	1 139 852	(663 582)
Investissements nets en immobilisations :					
À même les opérations de l'exercice	(504 748)	504 748	-	-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition :					
À même les opérations de l'exercice	(477 574)	477 574	-	-	-
Virements aux Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	-	-	-	-	(1 500 000)
Virements de l'excédent des produits sur les charges des Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	8 547	-	-	8 547	75 919
	1 530 966	(151 979)	(230 588)	1 148 399	(2 087 663)
PRATIQUE PRIVÉE					
Insuffisance des produits sur les charges	(1 807 437)	-	(149 530)	(1 956 967)	(988 805)
SOLDE À LA FIN	8 503 416 $	1 133 282 $	8 114 307 $	17 751 005 $	18 559 573 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES SOLDES DE FONDS CONSOLIDÉS DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET D'INCENDIE ET VOL
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010			2009
	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	Total	Total
PRODUITS				
Intérêts créditeurs	25 559 $	10 954 $	36 513 $	126 521 $
CHARGES				
Honoraires professionnels et autres charges	27 966	-	27 966	50 602
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(2 407)	10 954	8 547	75 919
SOLDE DES FONDS AU DÉBUT	3 500 000	1 500 000	5 000 000	3 500 000
Virement de l'excédent de l'exercice à la réserve générale du fonds d'administration	2 407	(10 954)	(8 547)	(75 919)
Virement de la réserve générale du fonds d'administration	-	-	-	1 500 000
SOLDE À LA FIN	3 500 000 $	1 500 000 $	5 000 000 $	5 000 000 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

BILAN CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2010

	Fonds d'administration	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	2010	2009
	ACTIF				
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse (Note 3)	12 554 159 $	51 622 $	22 125 $	12 627 906 $	13 918 586 $
Fonds en fidéicommis (Note 3)	409 687	-	-	409 687	383 457
Débiteurs (Note 4)	41 090 805	-	-	41 090 805	43 739 635
Frais payés d'avance	1 321 234	-	-	1 321 234	673 120
Avances sur traitements différés	84 024	-	-	84 024	146 185
Placements temporaires (Note 5)	-	3 500 000	1 500 000	5 000 000	5 000 000
	55 459 909	3 551 622	1 522 125	60 533 656	63 860 983
IMMOBILISATIONS (Note 6)	2 729 082	-	-	2 729 082	2 789 269
	58 188 991 $	3 551 622 $	1 522 125 $	63 262 738 $	66 650 252 $
	PASSIF				
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 7)	37 812 016 $	51 622 $	22 125 $	37 885 763 $	41 153 312 $
Traitements différés	32 413	-	-	32 413	19 077
Produits perçus par anticipation (Note 8)	997 757	-	-	997 757	414 282
Portion à court terme de la dette à long terme (Note 9)	446 295	-	-	446 295	388 348
	39 288 481	51 622	22 125	39 362 228	41 975 019
DETTE À LONG TERME (Note 9)	1 149 505	-	-	1 149 505	1 115 660
	40 437 986	51 622	22 125	40 511 733	43 090 679
	AVOIR				
ACTIFS NETS (Notes 10, 11 et 12)	17 751 005	3 500 000	1 500 000	22 751 005	23 559 573
	58 188 991 $	3 551 622 $	1 522 125 $	63 262 738 $	66 650 252 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

_____, administrateur

_____, administrateur

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges		
Opérations	1 139 852 $	(663 582) $
Pratique privée	(1 956 967)	(988 805)
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	8 547	75 919
	(808 568)	(1 576 468)
Amortissement - immobilisations	1 134 301	1 044 775
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations	-	(83 006)
Gain sur disposition d'immobilisations	-	(100)
Variations d'éléments du fonds de roulement (Note 14)		
Opérations	(2 407 850)	885 504
Pratique privée	1 799 989	(1 795 639)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(282 128)	(1 524 934)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur la dette à long terme	(477 574)	(361 786)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(477 574)	(361 786)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT (Note 14)		
Fonds en fidéicommis	(26 230)	(53 603)
Acquisition de placements temporaires	-	(1 500 000)
Acquisition d'immobilisations	(504 748)	(511 131)
Cession d'immobilisations	-	100
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(530 978)	(2 064 634)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(1 290 680)	(3 951 354)
ENCAISSE AU DÉBUT	13 918 586	17 869 940
ENCAISSE À LA FIN	12 627 906 $	13 918 586 $

L'encaisse exclut les fonds détenus en fidéicommis.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (« la Commission ») est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Présentation des états financiers

Les états financiers sont dressés selon les recommandations du Manuel du secteur public de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA). L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

b) Consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais (incluant la Clinique juridique populaire de Hull inc.);
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) Fonds de responsabilité professionnelle

Ce fonds a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission.

d) Fonds incendie et vol

Ce fonds a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau.

e) Actif net non affecté - réserve générale

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de produits et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

g) Constatation des octrois réguliers et spéciaux

Les produits provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux produits dans l'exercice financier au cours duquel surviennent les charges qui leur donnent lieu, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des dépenses en immobilisations.

h) Charges de la Pratique privée (article 52)

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée (article 52) sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les produits sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

i) Volet contributif

Les produits relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

j) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique

Les produits de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

k) Placements temporaires

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre du coût et de leur juste valeur.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

l) Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

m) Virements de fonds

Les résolutions de la Commission prévoient que la réserve du fonds incendie et vol doit être de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2009) et celle du fonds de responsabilité professionnelle de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2009). Ainsi, tout excédent ou insuffisance des produits sur les charges doit être viré au (du) fonds d'administration.

n) Avantages sociaux futurs

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises.

La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 3 478 029 $ pour l'exercice (3 094 306 $ pour l'exercice précédent).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 209 856 $ (208 757 $ en 2009) déposés à cette fin.

4. DÉBITEURS

	2010	2009
Intérêts courus	2 538 $	56 852 $
Avances au fonds de responsabilité professionnelle	51 622	28 063
Avances au fonds incendie et vol	22 125	11 171
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	5 806 591	5 806 591
Pratique privée	35 131 000	35 131 000
Pratique privée - Méga-procès	-	1 677 330
Dossiers spéciaux fédéraux	19 683	212 392
Autres	57 246	818 236
	41 090 805 $	43 739 635 $

5. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2010	2009
Fonds de responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 0,4 % (2,14 % en 2009) échéant en avril 2010	3 500 000 $	3 500 000 $
Fonds incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 0,4 % (2,14 % en 2009) échéant en avril 2010	1 500 000 $	1 500 000 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

6. IMMOBILISATIONS

	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	2010 VALEUR NETTE	2009 VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 045 886 $	3 372 525 $	673 361 $	711 246 $
Mobilier et matériel de bureau	1 957 859	1 517 236	440 623	511 708
Améliorations locatives	2 890 977	1 389 766	1 501 211	1 381 741
	8 894 722	6 279 527	2 615 195	2 604 695
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	363 934	250 047	113 887	179 978
Matériel informatique et bureautique	33 061	33 061	-	4 596
	396 995	283 108	113 887	184 574
	9 291 717 $	6 562 635 $	2 729 082 $	2 789 269 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisés pour un montant total de 569 363 $ (515 723 $ en 2009).

7. CRÉDITEURS

	2010	2009
Comptes fournisseurs et frais courus	1 056 331 $	1 172 958 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	25 415 260	25 265 730
Méga-procès et dossiers spéciaux fédéraux	232 116	1 054 737
Avances du fonds d'administration, sans intérêts	73 747	37 234
Salaires et retenues à la source	2 103 716	4 879 119
Vacances courues	7 408 024	7 177 436
Droits de greffe		
Opérations	863 163	856 942
Pratique privée	733 406	709 156
	37 885 763 $	41 153 312 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

8. PRODUITS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2010	2009
Avantage incitatif de location	127 079 $	127 079 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Pratique privée - Méga-procès	579 033	-
Volet contributif - permanence	129 786	127 464
Volet contributif - pratique privée	159 497	159 739
Autres	2 362	-
	997 757 $	414 282 $

9. DETTE À LONG TERME

	2010	2009 (retraités)
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 4,3 % à 5,5 %, échéant de 2010 à 2017	1 463 974 $	1 304 091 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant de 2010 à 2014	131 826	199 917
	1 595 800	1 504 008
Portion à court terme	446 295	388 348
	1 149 505 $	1 115 660 $

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2011	385 466 $
2012	353 630 $
2013	339 844 $
2014	230 781 $
2015	46 800 $

Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :

2011	70 507 $
2012	48 668
2013	26 381
2014	1 768
	147 324
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 5,65 % à 14,77 %	15 498
Solde des obligations	131 826 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

10. ACTIFS NETS

	2010	2009 (retraités)
Les actifs nets de la Commission sont constitués comme suit :		
Fonds d'administration		
Actif net investi en immobilisations	1 133 282 $	1 285 261 $
Actif net affecté d'origine interne	8 114 307	8 494 425
Actif net non affecté - Réserve générale	8 503 416	8 779 887
	17 751 005	18 559 573
Fonds de responsabilité professionnelle - solde de fonds	3 500 000	3 500 000
Fonds incendie et vol - solde de fonds	1 500 000	1 500 000
	22 751 005 $	23 559 573 $

11. ACTIF NET AFFECTÉ D'ORIGINE INTERNE

L'actif net d'origine interne du fonds d'administration correspond à un excédent de 8 114 307 $ (8 494 425 $ en 2009) des octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent est disponible à seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces charges courues. Par conséquent, tant que les octrois à recevoir n'auront pas été versés par le gouvernement du Québec, cet actif net ne peut servir à financer des opérations de la Commission nécessitant des sorties de fonds.

12. ACTIF NET NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opération de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2010	2009
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	77 809 $	20 452 $
Frais de déplacement	84 566	73 139
Autres charges	458	4 444
Montants constatés aux charges d'opération de l'exercice	162 833 $	98 035 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

13. REDRESSEMENTS APPLICABLES AUX EXERCICES ANTÉRIEURS

La Commission a procédé à une correction de 31 284 $ du solde d'ouverture des emprunts obtenus par un Centre communautaire juridique auprès de la Société immobilière du Québec. Les états financiers de l'exercice précédent ont été retraités. Aucun changement n'a été apporté à l'état des résultats du fonds d'administration. À l'état de l'évolution des actifs nets du fonds d'administration, le solde d'ouverture a été diminué de 31 284 $, de même que le solde des actifs nets de la fin. Au bilan, le solde la dette à long terme ainsi que le solde des actifs nets ont été redressés du même montant. Aucune modification n'a été apportée à l'état des flux de trésorerie.

14. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2010	2009
Opérations		
Débiteurs	778 791 $	(150 106) $
Frais payés d'avance	(648 114)	(126 530)
Avances sur traitements différés	62 161	87 881
Créditeurs	(2 618 708)	1 160 852
Traitements différés	13 336	(153 553)
Produits perçus par anticipation	4 684	66 960
	(2 407 850) $	885 504 $
Pratique privée		
Débiteurs	1 870 039 $	1 126 121 $
Créditeurs	(648 841)	(2 873 934)
Produits perçus par anticipation	578 791	(47 826)
	1 799 989 $	(1 795 639) $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 87 420 $ (80 185 $ en 2009).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2010

15. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 24 961 620 $ pour des locaux, principalement auprès de Société immobilière du Québec, et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2011	6 272 541 $	121 009 $
2012	5 213 608 $	97 519 $
2013	4 697 136 $	73 379 $
2014	4 135 519 $	41 761 $
2015	3 635 531 $	7 213 $

16. ÉVENTUALITÉS

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles un fonds de responsabilité professionnelle est prévu aux états financiers.

Actuellement, le fonds de responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible du fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le dossier d'équité salariale. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) Un centre communautaire juridique fait face à des réclamations en dommages pour lesquelles il croit au bien-fondé de sa défense. De plus, au cours d'un exercice antérieur, des griefs de reclassification de poste de travail et de relativité salariale des employés de soutien ont été déposés. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces réclamations, griefs et montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La direction estime que ces charges seraient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

16. ÉVENTUALITÉS (SUITE)

d) Le Barreau du Québec a déposé des demandes d'arbitrage de mésententes d'intérêt général concernant les tarifs des avocats de la pratique privée appliqués depuis le 1er janvier 2008.

Il est présentement impossible de déterminer l'issue de ces litiges ni les montants que la Commission serait susceptible de devoir verser advenant une décision défavorable.

La direction estime qu'il est probable que les charges additionnelles susceptibles d'être engagées seraient financées par des octrois gouvernementaux additionnels.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 481 120 $ (5 408 715 $ en 2009) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe redevables au Ministère de la Justice du Québec pour 1 449 258 $ (1 410 043 $ en 2009), ainsi que diverses charges d'opération totalisant 410 885 $ (447 371 $ en 2009) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 596 319 $ (1 566 098 $ en 2009) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2010 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a perçu au cours de l'exercice des octrois du gouvernement du Québec totalisant 85 514 700 $ (81 560 199 $ en 2009) pour les opérations et droits de greffe, 44 771 200 $ (44 771 200 $ en 2009) pour la pratique privée et 926 667 $ (2 042 379 $ en 2009) pour le recouvrement de charges liées à des méga-procès.

Les soldes à recevoir relativement à ces opérations apparaissent à la note 4.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

18. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	Budget * 2010	Réel 2010	Réel 2009
ANNEXE A - CHARGES D'OPÉRATION			
Administration			
Charges locatives, taxes et permis	6 548 577 $	6 477 775 $	6 400 022 $
Frais de déplacement	1 219 290	1 116 498	1 141 291
Amortissement - immobilisations corporelles	-	1 134 301	1 044 775
Services professionnels	666 154	610 212	567 400
Télécommunications	814 690	760 270	753 810
Fournitures de bureau	606 130	618 120	610 025
Cotisations professionnelles	554 860	546 334	538 848
Bibliothèque	474 215	467 560	466 647
Entretien et réparations	506 000	515 374	479 233
Formation professionnelle	474 550	459 403	393 573
Frais postaux	355 320	346 204	337 913
Autres frais administratifs	407 545	371 541	375 746
Ameublement et matériel de bureau	410 458	403 850	388 734
Réunion des administrateurs	120 770	106 510	110 564
Intérêts sur la dette à long terme	92 008	87 421	80 185
Information	130 000	16 329	46 612
Électricité	3 500	3 368	3 434
Total administration	13 384 067	14 041 070	13 738 812
Traitements et charges sociales			
Avocats	45 483 231	43 813 888	43 259 579
Autres	24 401 480	23 702 844	23 196 461
Total traitements et charges sociales	69 884 711	67 516 732	66 456 040
Débours judiciaires			
Volet gratuit			
Civils	3 625 850	3 002 575	3 143 006
Criminels	432 100	363 582	378 225
	4 057 950	3 366 157	3 521 231
Volet contributif			
Civils	-	102 442	93 659
Criminels	-	15 463	18 290
	-	117 905	111 949
Total débours judiciaires	4 057 950	3 484 062	3 633 180
TOTAL - CHARGES D'OPÉRATION	87 326 728 $	85 041 864 $	83 828 032 $

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 101 266 $ pour les acquisitions d'immobilisation et remboursement de la dette à long terme. De plus, les budgets initiaux ne tiennent pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 18

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	Budget 2010	Réel 2010	Réel 2009
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE (article 52)			
Volet gratuit			
Honoraires			
Civils		20 625 533 $	20 964 295 $
Criminels		20 703 763	22 310 319
Notaires		78 205	77 761
	-	41 407 501	43 352 375
Débours[1]			
Civils		4 758 038	4 078 513
Criminels		1 611 036	1 698 669
Notaires		34 451	40 345
	-	6 403 525	5 817 527
Autres frais		89 516	36 267
Intérêts		4 554	3 216
	-	94 070	39 483
Total volet gratuit	-	47 905 096	49 209 385
Volet contributif			
Honoraires			
Civils		1 346 623	1 315 804
Criminels		614 181	353 234
Notaires		11 769	5 159
	-	1 972 573	1 674 197
Débours[2]			
Civils		297 579	229 273
Criminels		65 476	66 437
Notaires		2 097	797
	-	365 152	296 507
Total volet contributif	-	2 337 725	1 970 704
TOTAL - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE	50 200 000 $	50 242 821 $	51 180 089 $
TOTAL DES CHARGES	137 526 728 $	135 284 685 $	135 008 121 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 708 632 $ (4 212 112 $ en 2009) et d'autres débours de 1 679 284 $ (1 605 415 $ en 2009).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 275 197 $ (237 164 $ en 2009) et d'autres débours de 89 955 $ (59 343 $ en 2009).

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	Budget 2010	Réel 2010	Réel 2009
ANNEXE C - AUTRES PRODUITS			
Opérations			
Volet contributif [a]		993 139 $	838 659 $
Mémoires de frais		25 871	27 705
Remboursements des coûts de l'aide juridique		533 055	565 903
Intérêts		46 910	476 987
Autres		17 536	98 485
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles		-	100
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles		-	83 006
Total opération	2 000 000 $	1 616 511 $	2 090 845 $
Pratique privée (article 52)			
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	770 817 $	705 568 $
TOTAL - AUTRES PRODUITS	2 500 000 $	2 387 328 $	2 796 413 $

a) Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires	692 653 $	568 762 $
Frais administratifs	298 316	267 378
Intérêts	2 170	2 519
Total volet contributif	993 139 $	838 659 $

MAZARS

MAZARS HAREL DROUIN

Mazars Harel Drouin, s.e.n.c.r.l.

215, rue Saint-Jacques · Bureau 1200 · Montréal · Québec · Canada · H2Y 1M6
Téléphone : 514 845 9753 · Télécopieur : 514 845 3859 · contact@mazars.ca · www.mazars.ca

comptables agréés

Praxity
MEMBER
GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

14. Les orientations et les objectifs 2010-2011

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus au Plan stratégique 2009-2013 sont présentés à la sous-section A de la première partie de la présente section. S'y ajoutent les objectifs annuels complémentaires que l'on retrouve à la sous-section B.

Les orientations et les objectifs du Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui doivent être réalisés au cours de l'année financière 2010-2011 sont présentés à la section II du présent chapitre.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

I Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques

Sous-section A - Les orientations et les objectifs découlant du Plan stratégique 2009-2013

Enjeu 1 **Confiance des citoyens dans le régime d'aide juridique**

Orientation 1 **Informer les citoyens**

Axe 1.1 **Accès facile à l'information vulgarisée**

Objectifs

1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information pertinente répondant à leurs besoins

1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique

Axe 1.2 **Degré de confiance**

Objectifs

1.2.1 Réviser la Déclaration de services aux citoyens

Enjeu 2 : **Un régime d'aide juridique accessible**

Orientation 2 : **Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services de l'aide juridique**

Axe 2.1 **Accès facilité à l'aide juridique**

Objectifs

2.1.1 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés

Axe 2.2 Amélioration de l'utilisation du volet contributif

Objectifs

2.2.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique

Axe 2.3 Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs

2.3.1 Évaluer l'opportunité d'offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer leur admissibilité à l'aide juridique en ligne

Enjeu 3 : Une organisation performante

Orientation 3 : Moderniser le cadre de gestion du réseau de l'aide juridique

Axe 3.1 Maintien et développement de l'expertise

Objectifs

3.1.1 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

3.1.2 Favoriser le développement et le maintien des compétences des gestionnaires

Axe 3.2 Amélioration des relations avec les partenaires

Objectifs

3.2.1 Favoriser l'utilisation accrue des téléservices et du paiement direct par les avocats de la pratique privée et les notaires qui acceptent des mandats d'aide juridique

3.2.2 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires

Axe 3.3 Amélioration des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique

Objectifs

3.3.1 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique

Axe 3.4 Mesure des performances de l'organisation

Objectifs

3.4.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés

Sous-section B - Les orientations et les objectifs annuels

1. Répondre aux demandes gouvernementales fédérale et provinciale en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles;

2. Créer un nouveau service à la Commission des services juridiques afin de mettre en œuvre la gestion de la prestation des services juridiques offerts en vertu de la *Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques* (Projet de loi 83);

3. Poursuivre et réaliser les travaux sur l'équité salariale;

4. Renouveler les conventions collectives des employés et des avocats syndiqués du réseau de l'aide juridique;

5. Adopter et mettre en application une politique sur la sécurité de l'information;

6. Compléter l'implantation d'un logiciel de gestion du volet contributif et du recouvrement des frais d'aide juridique;

7. Maintenir la prestation de services aux citoyens dans le contexte de l'objectif gouvernemental d'atteinte de l'équilibre budgétaire;

8. Gérer et mettre en application, le cas échéant, le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée actuellement en cours de négociation.

II Orientations et objectifs découlant du Plan d'action de développement durable 2009-2013

Orientation stratégique 1 : Informer, sensibiliser, éduquer, innover

Objectif organisationnel 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Orientation stratégique 2 : Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif organisationnel 2 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la prévention et favorisant la santé et la sécurité du personnel de la Commission des services juridiques et celui des centres régionaux.

Orientation stratégique 3 : Produire et consommer de façon responsable

Objectif organisationnel 3 :

Favoriser l'application de mesures de gestion environnementale et la mise en place d'un processus d'acquisitions écoresponsables et adopter un cadre de gestion environnemental.

<u>Orientation stratégique 6 :</u> Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée

Objectif organisationnel 4 :

Assurer l'accès aux services de l'aide juridique sur tout le territoire du Québec, dans un souci d'équité et d'efficience en continuant de mettre en œuvre le Plan d'actualisation de répartition des effectifs.

<u>Orientation stratégique 9 :</u> Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif organisationnel 5 :

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies.

15. ANNEXES

ANNEXE 1

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Commission des services juridiques et les Centres régionaux d'aide juridique

1. Mission de l'organisation

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en raison de leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés.

Les centres régionaux, au nombre de onze, fournissent les services d'aide juridique sur le territoire du Québec.

Ces centres sont institués par la Commission des services juridiques et leur conseil d'administration est formé de douze membres nommés par cette dernière.

2. Nos services

Les services d'aide juridique couverts par le régime sont rendus aux personnes financièrement admissibles, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. Cette contribution, déterminée par règlement, est toujours perçue par le centre d'aide juridique.

Principaux champs d'activités :

Familial, matrimonial, protection de la jeunesse, justice pénale pour adolescents, criminel, carcéral, administratif, social, civil et immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

- Représentation par avocat devant un tribunal en 1ère instance ou en appel, en demande ou en défense;
- Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la Loi;
- Consultation juridique avec un avocat;
- Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;
- Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;
- Implication communautaire des avocats;
- Certains services peuvent être rendus par un notaire.

Modalités d'accès aux services :

- Appel téléphonique pour prise de rendez-vous dans un délai utile.
- Accueil avec ou sans rendez-vous, généralement au bureau le plus près du lieu de la résidence du requérant.
- En cas d'urgence, accès à un avocat pour la prestation des actes conservatoires à la préservation des droits.

3. Nos engagements

Accessibilité des services

A) Bureaux

Il existe plus de cent (100) bureaux d'aide juridique dans plus de quatre-vingt-dix-huit (98) villes du Québec où les services d'aide juridique sont dispensés selon les besoins de la population. Votre demande d'aide juridique est généralement complétée au bureau d'aide juridique le plus près de votre résidence.

L'organisation physique des bureaux d'aide juridique contribue à vous assurer le respect de la confidentialité de vos échanges avec le personnel. Les avocats ont à leur disposition des bureaux fermés.

B) Heures de bureau

Chaque bureau d'aide juridique affiche ses heures fixes d'ouverture.

C) Accès téléphonique

Nous vous répondons rapidement et de manière courtoise en identifiant notre organisation et en vous accueillant avec un mot de bienvenue.

Nous donnons suite avec diligence au message qui nous indique votre nom, votre numéro de téléphone et le nom de la personne à qui vous désirez parler.

D) Délai et prise de rendez-vous

1. Nous vérifions l'urgence des services requis et un rendez-vous est fixé en temps utile.
2. Nous vous indiquons les principaux documents pertinents à fournir pour établir votre admissibilité à l'aide juridique.

E) Publicité des services

Nous faisons connaître les services d'aide juridique au public en général et à la clientèle cible en particulier :

1. En publiant la liste des bureaux, leur adresse et numéro de téléphone;
2. En diffusant l'information décrivant les services, les règles d'admissibilité, les droits et obligations du requérant d'aide juridique;
3. En veillant à la mise en place et au maintien des affiches du Service de garde d'aide juridique dans les postes de police;

4. En faisant connaître les services d'aide juridique auprès des organismes et ministères desservant notre clientèle.

F) Accès par les détenus

Une personne peut requérir et obtenir, de son lieu de détention, les services d'un avocat de l'aide juridique.

Fourniture des services

A) Généralement, vous êtes accueilli au jour et à l'heure fixés pour votre rendez-vous à l'aide juridique et vous rencontrez, s'il y a lieu, un avocat.

B) Dès le premier contact avec un employé de l'aide juridique, vous bénéficiez du **secret professionnel** et de la **confidentialité** dans toutes vos communications et démarches.

Qualité des services

Disponibilité et diligence

L'avocat fait preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité et d'une diligence raisonnable.

Un avocat d'un bureau d'aide juridique est présent à la Cour lorsque nécessaire et y rencontre son client, s'il y a lieu.

Les membres du personnel agissent avec diligence raisonnable dans la réalisation du travail confié.

Dans le cadre de leurs conditions de travail, les membres du personnel de soutien sont disponibles en tout temps, répondent aux clients et leur transmettent l'information pertinente.

4. Un système de gestion efficace des plaintes

Les plaintes constituent pour le réseau de l'aide juridique, une source d'informations qui lui permet d'améliorer la prestation de services aux citoyens.

Les plaintes sont relatives à l'accessibilité, à la prestation et à la qualité des services; elles sont reçues et traitées confidentiellement.

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte au directeur ou au responsable du bureau d'aide juridique.

Lorsque vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous devez faire parvenir votre plainte par écrit au directeur général du centre concerné.

Un formulaire est mis à votre disposition à cette fin dans les bureaux d'aide juridique.

5. Votre collaboration est requise

Pour recevoir un service de qualité, dans le délai indiqué, vous devez nous fournir les renseignements et documents demandés tant pour le traitement de votre demande d'aide juridique que pour le traitement de votre dossier.

6. Amélioration des services

La Commission des services juridiques et les centres entendent améliorer de façon continue la qualité de leurs services. À cette fin, ils pourront vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins; les résultats de cette consultation seront publiés dans le rapport de gestion déposé annuellement auprès du Ministère de la Justice.

Révisée le 16 mars 2006

ANNEXE 2

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le Vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son Règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 3

RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
ENTRE LE 1er AVRIL 2009 ET LE 31 MARS 2010

	17/06/09	17/06/09	30-09-09	28/10/09	28/01/10
	Ass. générale annuelle	Ass. Générale			
Me Denis Roy	X	X	X	X	X
Me Lucie Dufresne	X	X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy	X	X	X		X
Me Normand Carrière					
Me Nicole Gibeau	X	X		X	X
Me Marc Létourneau	X	X			
Me Janick Perreault	X	X	X	X	
Me Benoit Roberge			X	X	X
Me Isabelle Simard	X	X	X	X	X
Me Alain Trudel					
Le sous-ministre de la Justice	D	D		D	D
Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale [1]	D	D	D	D	D

X présent
D représenté par un délégué

[1] Mention ajoutée après le dépôt du rapport annuel à l'Assemblée nationale le 30 septembre 2010.

ANNEXE 4

LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2010

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M[e] Louis-Marie Chabot Directeur général 566, 1[re] Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie James Baie d'Ungava Lac Simon Mistissini Nemaska Oujé Bougoumou Senneterre Témiscaming Waswanipi Winneway
Bas Saint-Laurent – Gaspésie M[e] Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est 6[e] étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Îles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts	Gascons La Pocatière Matapédia Paspébiac Percé Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord M[e] François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
Estrie M[e] André Collard Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Richmond Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Carole Therrien Directrice générale 85, rue de Martigny Suite C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
Mauricie – Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile et familiale • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] Claude Hargreaves Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau des affaires criminelles et pénales • Bureau de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Roger Landry Directeur général 768, boul. St-Joseph Bureau 210 Gatineau (Québec) J8Y 4B8	Gatineau (Secteur Aylmer) Campbell's Bay Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) • Section civile • Section criminelle • Section famille-jeunesse * Clinique juridique populaire de Hull Inc. Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Charlesbourg • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac Etchemin
Rive-Sud M[e] Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien 3[e] étage Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay – Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 5L4	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	

TOTAL	**90 BUREAUX**	**27 BUREAUX**
	2 CENTRES LOCAUX	
GRAND TOTAL	**119 UNITÉS**	

www.csj.qc.ca

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
514 873-3562